

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sari Komulainen

LAADUKAS LAPSUUS – ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KOTKAN ENG-
LANNINKIELISEN LEIKKIKOULUN LASTEN VANHEMMILLE

Opinnäytetyö 2014

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

KOMULAINEN, SARI

Laadukas lapsuus – Asiakastyytyväisyyskysely Kotkan englanninkielisen leikkikoulun lasten vanhemmille

Opinnäytetyö

45 sivua + 12 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Harri Mäkinen

Toimeksiantaja

Kotkan englanninkielinen leikkikoulu

Maaliskuu 2014

Avainsanat

varhaiskasvatus, päivähoito, laatu, kielikylpy

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Kotkan englanninkielisen leikkikoulun lasten vanhempien tyytyväisyyttä päivähoitoon ja sen laatuun. Tavoitteena oli myös nostaa esiin mahdollisia kehittämistarpeita päiväkodin toiminnassa.

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää ja aineistonkeruumenetelmänä strukturoitua kyselylomaketta. Kyselylomakkeita jaettiin 33:lle perheelle ja niihin vastasi 22 perhettä. Vastausprosentiksi saatiin 66 %. Aineisto analysoitiin Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmaa käyttäen.

Tutkimustulokset osoittivat, että vanhemmat ovat pääosin tyytyväisiä päivähoiton laatuun. Päiväkodin ilmapiiriin, toiminnan monipuolisuuteen ja yhteistyön sujuvuuteen oltiin erittäin tyytyväisiä. Sisä- ja ulkotilojen turvallisuuteen ja viihtyisyyteen sekä päiväkodissa päivittäin käytettyyn englannin kielen määrään vanhemmat eivät kuitenkaan olleet täysin tyytyväisiä. Osa vanhemmista ei myöskään kokenut tuntevansa kaikkia päiväkodin työntekijöitä, sillä henkilökunta vaihtuu melko usein. Esille nousseisiin kehitystarpeisiin tarttumalla sekä positiivisiin asioihin panostamalla päiväkotivoi jatkossa luoda vieläkin laadukkaampaa päivähoitopalvelua asiakkailleen.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Services

KOMULAINEN, SARI

Quality Childhood – Customer Survey for the Children's
Parents of the English Kindergarten of Kotka

Bachelor's Thesis

45 pages + 12 pages of appendices

Supervisor

Harri Mäkinen, Senior Lecturer

Commissioned by

The English kindergarten of Kotka

March 2014

Keywords

early childhood education, day care, quality, language bath

The purpose of this bachelor's thesis was to examine how satisfied the children's parents are of the quality of day care in the English kindergarten of Kotka. The aim was also to bring out some potential matters to develop and improve in the day care operations.

The research method of this thesis was quantitative and the data was collected using a structured questionnaire. The questionnaires were given to 33 families and 22 families returned them so the response rate was 66 %. The data was analyzed by using the Microsoft Excel spreadsheet.

The research results showed that the parents are mostly satisfied with the quality of day care. They were the most satisfied with the atmosphere, the diversity of activities and the smooth co-operation. However the parents were not totally satisfied with the interior and exterior safety and comfort and the daily amount of English. Some of the parents also wrote that they don't know all the staff because it changes quite often. By taking the ideas of improvement into consideration and investing in the positive matters the kindergarten may create even higher quality of day care service to the customers in the future.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	VARHAISKASVATUS JA PÄIVÄHOITO	7
2.1	Varhaiskasvatuksen käsite	7
2.2	Päivähoitoa ohjaavat lait ja asetukset	7
2.3	Yksityinen päivähoito	9
2.4	Päiväkodin toimintaperiaatteena kielikylpy	10
3	KOTKAN ENGLANNINKIELINEN LEIKKIKOULU	11
4	LAADUKAS PÄIVÄHOITO	12
4.1	Laadun käsite ja laadunhallinta	12
4.2	Varhaiskasvatuksen laatutekijät	13
4.2.1	Puitetekijät	14
4.2.2	Välillisesti ohjaavat tekijät	15
4.2.3	Prosessitekijät	16
4.2.4	Vaikuttavuustekijät	18
5	TUTKIMUKSEN TAUSTA, TAVOITTEET JA TOTEUTUS	19
5.1	Tausta ja tavoitteet	19
5.2	Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset	19
5.3	Tutkimusmenetelmä	20
5.4	Tutkimusprosessi	20
6	TUTKIMUSTULOKSET	21
6.1	Taustatiedot	21
6.2	Päiväkodin kasvatusympäristö	23
6.3	Päiväkodin päivittäinen toiminta	26
6.4	Päiväkodin henkilökunta ja yhteistyö	30
6.5	Päiväkodin muu toiminta	33
6.6	Kokonaisarvosana ja vapaa palaute	37

7 JOHTOPÄÄTÖKSET	38
8 POHDINTA	41
LÄHTEET	42

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely ja saatekirje suomeksi

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely ja saatekirje englanniksi

1 JOHDANTO

Päivähoidon tärkeimpänä tehtävänä on ollut vanhempien työssäkäynnin mahdollistaminen. Lapsi viettää päiväkodissa valtavan pitkiä aikoja, joten enemmän tulisi kiinnittää huomiota siihen, mitä päivähoito antaa lapselle. Suomalaisen päivähoidon laatu vaihtelee paljon ja vain osa päiväkodeista toimii, niin kuin niiden kuuluisi toimia. Päiväkodit ovat monin paikoin eritasoisia, sillä tällä hetkellä niillä on liian suuri vapaus tehdä tai jättää tekemättä asioita. Lapsi saa varmasti kyllä ruoan ja levon, usein riittävän ulkoilunkin, mutta jääkö se siihen. Lasten tulisi saada enemmän mahdollisuuksia muun muassa laulaa, soittaa, muovailia, maalata, tanssia, näytellä ja leikkiä antoisia leikkejä. Joissain päiväkodeissa tämä toteutuu, mutta liian monissa vain satunnaisesti. (Jäämeri 2012.)

Varhaiskasvatuksen laatu on aihe, josta pitäisi puhua nykyistä enemmän julkisuudessa. Tärkeä kysymys onkin, mitä varhaiskasvatuksen laadulla sitten tarkoitetaan. Chydenius ja Savolainen (2014) toteavat mielipidekirjoituksessaan, että laatu on monipuolista, pedagogisesti suunniteltua ja lapsen kehitystä tukevaa toimintaa, esimerkiksi musiikkia, liikuntaa, kuvataidetta ja draamaa. Wilman (2014) on puolestaan sitä mieltä, että laadukas varhaiskasvatus ei ole pelkästään toimintaa. Myös se, että jokainen lapsi tulee aidosti kohdatuksi arjessa ja että aikuisella on riittävästi aikaa yksittäiselle lapselle, on varhaiskasvatuksen laatua. Lisäksi laatua on, kun ryhmässä ei vallitse liian kova meteli, lapsi tulee kuulluksi tarpeineen sekä tuntee olonsa turvallisiksi ryhmässä koko päivän ajan. Myös lapsen kehitystarpeet tulee huomioida ja niihin vastata oikealla tavalla.

Varhaiskasvatuslain uudistaminen etenee vaihe vaiheelta ja sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia antoi toukokuun lopussa muutamia parannusehdotuksia uudistamistyöryhmän raporttiin. Parannusehdotukset kohdistuvat niihin tarpeisiin, joilla voidaan taata mahdollisimman laadukas varhaiskasvatus. Sitovan ryhmäkoon säätämällä, työntekijöiden koulutustason nostamisella, työntekijöiden jatkokouluttautumisen varmentamalla sekä eri työntekijöiden osaamisen täysimittaisella hyödyntämisellä vaikutetaan varhaiskasvatuksen laatuun. Talentia pitää myös palveluohjauksen tuomista varhaiskasvatuspalveluihin tärkeänä vanhempien valintoja tukemaan. (Varhaiskasvatuslain uudistaminen 2014.)

Idea opinnäytetyöhöni syntyi opintoihin liittyvän työharjoittelun aikana. Kotkan englanninkielinen leikkikoulu ei ole moniin vuosiin tutkinut asiakkaidensa tyytyväisyyttä päivähoitoon ja sen laatuun, vaikka se on ollut heillä suunnitteilla jo jonkin aikaa. Yhdessä päätimme, että teen asiakastyytyväisyyskyselyn leikkikoulun asiakkaille opinnäytetyönäni. Asiakastyytyväisyyttä kartoitan vanhemmille suunnatulla kyselylomakkeella. Vanhempien tyytyväisyyden kartoittamisen lisäksi tutkimukseni tavoitteena on nostaa esiin mahdollisia kehittämistarpeita ja ideoita, joilla päiväkodin toimintaa voidaan kehittää. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla vanhemmat saavat mahdollisuuden vaikuttaa päivähoidon laatuun ja osallistua yhdessä tehtävään kasvatustyöhön.

2 VARHAISKASVATUS JA PÄIVÄHOITO

2.1 Varhaiskasvatuksen käsite

Varhaiskasvatuksella tarkoitetaan tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa, jolla pyritään edistämään lapsen kasvua, kehittymistä ja oppimista. Arvot, kokemus ja monitieteellinen tieto lapsuuden erityisluonteesta, lapsen kasvusta, kehityksestä ja oppimisesta sekä kasvatustoiminnan järjestämisen ehdoista ovat varhaiskasvatuksen perustana (Hujala, Parrila, Lindberg, Nivala, Tauriainen & Vartiainen 1999, 5). Julkista varhaiskasvatusta tarjotaan sekä kuntien että yksityisten järjestämässä päivähoidossa, esiopetuksessa ja erilaisissa avoimen palvelun leikki- ja kerhotoiminnoissa. Varhaiskasvatuspalveluita pidetään keskeisenä toimintakokonaisuutena lapsiperheiden palveluissa ja tukijärjestelmässä. (Varhaiskasvatus 2013.)

Lapsen ensisijainen kasvatusvastuu on vanhemmilla, mutta julkisen varhaiskasvatuksen tehtävänä on tukea lapsen kasvatusta ja vanhempien vanhemmuutta. Varhaiskasvatuksen keskeisimmässä asemassa puolestaan on lapsen omaehtoinen leikki. Varhaiskasvatus luo hyvän perustan lapsen tasapainoiselle kehitykselle ja kasvuille. Yhdessä perus- ja esiopetuksen kanssa varhaiskasvatus muodostaa lasten hyvinvointia, hoivaa ja oppimista edistävän kokonaisuuden. (Varhaiskasvatus 2013.)

2.2 Päivähoitoa ohjaavat lait ja asetukset

Suomalaisella päivähoidolla voidaan katsoa olevan kaksi eri merkitystä. Se on lakisääteinen sosiaalipalvelu, joka mahdollistaa vanhempien työssäkäynnin turvaamalla lasten hoidon ja huolenpidon työssäolon aikana. Toisaalta sen tarkoituksena on myös tar-

jota monipuolista lapsen ikätason mukaista ja lapsen tarpeet huomioivaa toimintaa lapsille. Näin ollen päivähoidon merkitys on kasvatuksellinen ja opetuksellinen. 1990-luvulta lähtien päivähoito on Suomessa ollut subjektiivinen palvelu, mikä tarkoittaa sitä, että jokaisella alle kouluikäisellä lapsella on oikeus vanhempien valinnan mukaisesti saada kunnallinen päivähoitopaikka tai oikeus koti- tai yksityisen hoidon tukeen. (Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36; Vilén, Vihunen, Vartiainen, Sivén, Neuvo-
nen & Kurvinen 2007, 75, 186.)

Kaksi keskeisintä päivähoitoa ohjaavaa lakia ovat laki lasten päivähoidosta (19.1.1973/36) ja asetus lasten päivähoidosta (16.3.1973/239). Näiden lisäksi Alilan ja Parrilan (2004, 12–13) mukaan päivähoitoa ja sen laadukasta toteuttamista ohjaavat seuraavat sosiaali- ja terveydenhuollon lait ja asetukset:

- sosiaalihuoltolaki (17.9.1982/710)
- kuntalaki (17.3.1995/365)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (3.8.1996/734)
- laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta (20.12.1996/1128)
- laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (14.6.2002/504)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812)
- laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (29.4.2005/272)
- valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (29.7.2005/608)
- lastensuojelulaki (13.4.2007/417)
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (22.7.2011/922).

Lasten päivähoidosta määrätyn lain (19.1.1973/36) mukaan päivähoidon tulee tarjota lapselle turvalliset, jatkuvat ja lämpimät olosuhteet sekä sellaista toimintaa, joka tukee lapsen kasvua monipuolisesti. Päivähoidon toiminnan tulee edistää lapsen fyysistä, so-

siaalista ja emotionaalista kehitystä sekä tukea lapsen älyllistä, esteettistä, eettistä ja uskonnollista kasvatusta. Jokaisen lapsen yksilölliset tarpeet tulee huomioida päivähoidon suunnittelussa ja toiminnassa.

Asetus lasten päivähoidosta (16.3.1973/239) ja laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (29.4.2005/272) luovat perustan päiväkodin henkilöstölle sekä sen määrälle. Esimerkiksi joka kolmannella päiväkodin työntekijällä tulee olla lastentarhanopettajan kelpoisuus ja muilla työntekijöillä vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava tutkinto. Päiväkodin hoito- ja kasvatushenkilöiden määrä tulee mitoittaa lasten määrään nähden. Esimerkiksi seitsemää yli kolmevuotiasta kokopäivähoidossa olevaa lasta kohden täytyy olla yksi työntekijä ja yksi työntekijä neljää alle kolmevuotiasta lasta kohden. Nämä suhdeluvut täytyy ottaa huomioon suunniteltaessa päivähoidon toimintaa ja ryhmäkokoja.

2.3 Yksityinen päivähoito

Kuntien lisäksi päivähoitoa tuotetaan myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimesta. Yksityisellä päivähoidolla voidaan tarkoittaa päiväkotihoitoa, perhepäivähoitoa tai yksityisen henkilön palkkaamista lastenhoitajaksi. Kunta on kuitenkin toiminnassa mukana valvomalla ja tukemalla yksityistä päivähoitoa. Yksityiset päiväkodit voivat tuottaa palveluitaan kahdella eri tavalla: he voivat myydä palvelunsa yksityisesti suoraan perheille tai he voivat tehdä kunnan kanssa ostopalvelusopimuksen. Kotka on esimerkiksi ottanut käyttöönsä palvelusetelin yksityisen päivähoidon järjestämisessä vuonna 2011. (Ollila 2014; Lapsen päivähoidon järjestäminen palvelusetelillä.)

Palveluseteli mahdollistaa yksityisten päiväkotien palvelujen käyttöä uudella tapaa. Seteli myönnetään perheille, jotka olisivat muutenkin oikeutettuja päivähoitopalveluun kunnallisessa päivähoidossa. Kun kunnalla on käytössään palveluseteli, ei perhe ole enää oikeutettu Kelan yksityisen hoidon tai kotihoidon tukeen. Palveluseteliä haetaan valitsemalla jokin yksityinen päiväkotitoiminta, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelin arvo määräytyy kunnan määrittelemän kattohinnan mukaan: palvelusetelin arvoksi jää euromäärä, joka saadaan vähentämällä kattohinnasta asiakasmaksu, jonka perhe joutuisi maksamaan kunnallisesta päivähoidosta. Palvelusetelin arvoon vaikuttavat lisäksi lapsen ikä ja perheen bruttotulot sekä perheen ja palveluntuottajan välisessä palvelusopimuksessa sovittu palveluntarve. Loppujen lopuksi perhe maksaa yksityiselle päiväkodille palveluntuottajan antaman hoitopaikan hinnan ja

myönnetyn palvelusetelin välisen erotuksen asiakasmaksuna. Pääsääntöisesti asiakasmaksut ovat lähes samansuuruisia verrattuna kunnalliseen päivähoitoon. (Lapsen päivähoidon järjestäminen palvelusetelillä.)

2.4 Päiväkodin toimintaperiaatteena kielikylpy

Alun perin kielikylpy saapui Suomeen 1970-luvun lopulla, kun Christer ja Ulla Laurén tutustuivat kielikylpyohjelmaan Kanadassa. Joukko poliittisesti aktiivisia naisia teki aloitteen kielikylvyn aloittamisesta Vaasassa vuonna 1987, minkä jälkeen kielikylpy alkoi levitä muualle Suomeen – lähinnä lasten vanhempien aloitteesta. Tänä päivänä myönteisistä tuloksista huolimatta kielikylpyopetusta järjestetään Suomessa varsin vähän. Esimerkiksi vuonna 2009 Suomen päiväkodeissa oli 958 ja peruskoulun alaluokilla 2184 kielikylpylasta. (Buss & Laurén 1996, 10; Kielikylpy Suomessa 2013.)

Suomessa yleisimmin käytetty kielikylpyohjelma on varhainen täydellinen kielikylpy, mutta Etelä-Suomessa käytetään myös varhaista osittaista kielikylpyä, kuten myös Kotkan englanninkielisessä leikkikoulussa. Kielikylpy aloitetaan lasten ollessa 3–6-vuotiaita ja se mahdollisuuksien mukaan jatkuu päiväkodista peruskoulun loppuun asti. Tällä hetkellä kuitenkin esimerkiksi kotkalaisilla lapsilla ei ole mahdollisuutta osallistua englanninkieliseen perusopetukseen. Englanninkielinen peruskoulutus on kyllä ollut suunnitteilla Kotkan–Haminan seudun suunnalle jo jonkin aikaa ja syksyllä 2013 Oxford Research Oy selvitti kehittämissyhtiö Cursor Oy:n toimeksiannosta mahdollisuuksia englanninkielisen opetuksen käynnistämiseen tällä seudulla. Tutkimustulokset osoittivat, että englanninkieliselle opetukselle olisi kysyntää Kotkan–Haminan seudulla ja Oxford Research Oy on sitä mieltä, että realistinen vaihtoehto voisi olla englanninkielinen linja, joka aloittaisi jo olemassa olevan koulun tiloissa ensimmäisestä luokasta. Nähtäväksi jää, toteutuuko tämä tulevaisuudessa. (Kielikylpy Suomessa 2013; Esiselvitys englanninkielisen opetuksen käynnistämisestä Kotkan–Haminan seudulla, 1, 43.)

Täydellinen ja osittainen kielikylpy eroavat toisistaan vieraan kielen käytön määrässä. Täydellisessä kielikylvyssä opetus tapahtuu kokonaan vieraalla kielellä ja äidinkieli tulee mukaan vasta ensimmäisellä luokalla. Lapset siis oppivat lukemaan ja kirjoittamaan ensiksi kielikylpykielellä. Myöhemmässä vaiheessa äidinkielen osuus kasvaa ja kielikylpykielen määrä vähenee. Osittaisessa kielikylvyssä opetuksessa käytetään

alusta alkaen sekä lasten äidinkieltä että kielikylpykieltä. Lukemaan ja kirjoittamaan lapset oppivat aina äidinkielellä. Varhaisen täydellisen ja osittaisen kielikylvyn lisäksi muita kielikylpyohjelmia ovat muun muassa viivytetty ja myöhäinen kielikylpymalli sekä kielisuihku. (Harju-Luukkainen 2013, 4; Kangasvieri, Miettinen, Palviainen, Saarinen & Ala-Vähälä 2012, 20.)

3 KOTKAN ENGLANNINKIELINEN LEIKKIKOULU

Kotkan englanninkielinen leikkikoulu on Kotkan Suomi-Amerikka Yhdistyksen (SAY) syksyllä 1975 perustama päiväkotitoiminta. Alun perin ideana oli tarjota alle kouluikäisille (3–6-vuotiaille) lapsille englanninkielistä opetusta leikin ja laulun avulla. Aluksi lapset tulivat "enkkukerhoon" arkipäivisin klo 9–12. Toiminta oli siis viriketoimintaa, ja ohjaajina toimivat englanninopettaja ja suomalainen lastenhoitaja. Ryhmässä oli lapsia noin 20–25. Englanninkieliselle varhaiskasvatukselle oli kuitenkin kovasti kysyntää 1990-luvulla, joten SAY päätti perustaa myös iltapäiväkerhon. Siinä oli melko samanlainen toimintaohjelma kuin aamupäivälläkin. Vuosina 1993–2000 leikkikoululla toimi siis aamu- ja iltapäiväkerhot klo 8–12 ja klo 13–16. (Ollila 2014.)

Vanhemmat kyselivät kovasti kokopäivähoidon mahdollisuutta jo 1990-luvun lopulla ja SAY vastasi toiveeseen vuonna 2001, jolloin leikkikoululla aloitti kokopäiväryhmä ja se saattoi tarjota englanninkielistä päivähoitoa lapsille. Toiminta on siis laajentunut melkoisesti viimeisen kymmenen vuoden aikana ja lasten määrä on nykyisin noin 42. Uutena palveluna SAY aloitti vuonna 2012 päivähoiton tarjoamisen myös alle 3-vuotiaille lapsille. (Ollila 2014.)

Tällä hetkellä leikkikoulu tarjoaa päivähoitoa 2–7-vuotiaille lapsille kolmella eri hoito-ohjelmalla: aamupäivähoito, kokopäivähoito ja esikoulu. Leikkikoulun neljä eri lapsiryhmää ovat alle 3-vuotiaat Toddlers, 3 - 4 v. Juniors, 5 v. Seniors ja 6 v. Preschoolers. Leikkikoulussa on sekä suomalaisia että ulkomaalaisia lapsia. Yhtenä toimintaperiaatteena on englanninkielinen varhaiskasvatus ja osittainen kielikylpy. Normaalin varhaiskasvatustyön lisäksi leikkikoulun tavoitteena on ohjata lapsia kansainvälisyyteen ja englannin kielen omaksumiseen alle kouluikäisenä. Opetuksen tavoitteena on antaa lapsille valmiuksia puhua englantia normaaleissa arkipäivän tilanteissa, ja lisäksi lapset omaksuvat runsaasti muuta kielellistä aineistoa kuten lauluja, runoja ja fraaseja. (Ollila 2014; Kotkan englanninkielinen leikkikoulu.)

Leikkikoulu sijaitsee Kotkan Katariinassa Kotkan Reipas Ry:ltä vuokratuissa tiloissa. Talo koostuu viidestä eri huoneesta, joihin ryhmät ovat jakautuneet. Lisäksi talossa on keittiö. Henkilökuntaan kuuluu leikkikoulun vastaava opettaja, esikouluopettaja, amerikkalainen englanninkielen opettaja, lastenhoitajia ja lastentarhanopettajia sekä keittiömäntä. Leikkikoululla on myös jatkuvasti suomalaisia ja ulkomaalaisia opiskelijoita, harjoittelijoita ja vapaaehtoistyöntekijöitä. (Ollila 2014; Kotkan Suomi-Amerikka Yhdistys.)

4 LAADUKAS PÄIVÄHOITO

4.1 Laadun käsite ja laadunhallinta

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakesin (1995,7) mukaan kaikki ovat kiinnostuneita sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen laadusta. Palveluja käyttävät asiakkaat sekä niitä tuottavat ammattilaiset ja palvelujen rahoittajat haluavat ja arvostavat kaikki hyviä, yksilöllisiä, joustavia ja kohtuuhintaisia palveluja. Näin ollen palvelujen laadun arviointi, seuranta ja kehittäminen ovat kaikkien yhteinen etu ja asia. Kautta aikain Suomessa on pyritty hyvään palvelutyöhön ja -järjestelmään ja palvelujen laadusta on pidetty huolta erilaisin työn kehittämishankkein.

Mitä laatu sitten tarkoittaa? Laadun ajatellaan usein arkikielessä viittaavan johonkin hyvään ja myönteiseen asiaan, kuten laatutuotteeseen tai laatuelokuvaan. Sanana laatu on kuitenkin neutraali, ja sillä tarkoitetaan jonkun asian ominaispiirrettä. Laatu saa myös eri merkityksiä, kun sitä tarkastellaan eri näkökulmista. Laatu on liitetty aina johonkin kohteeseen, esimerkiksi henkilöön, esineeseen tai työhön. Jokainen ihminen määrittelee itse, mitä laatu hänen mielestään on ja antaa näin laadulle oman konkreettisen tulkintansa. Aina myös käyttöyhteys vaikuttaa tulkintaan eli se on sidoksissa henkilöön, aikaan ja paikkaan. Esimerkiksi työntekijä saattaa korostaa tärkeänä pitämäänsä ominaisuuksia oman koulutuksensa pohjalta, mutta asiakas saattaa olla asioista täysin eri mieltä. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 13.)

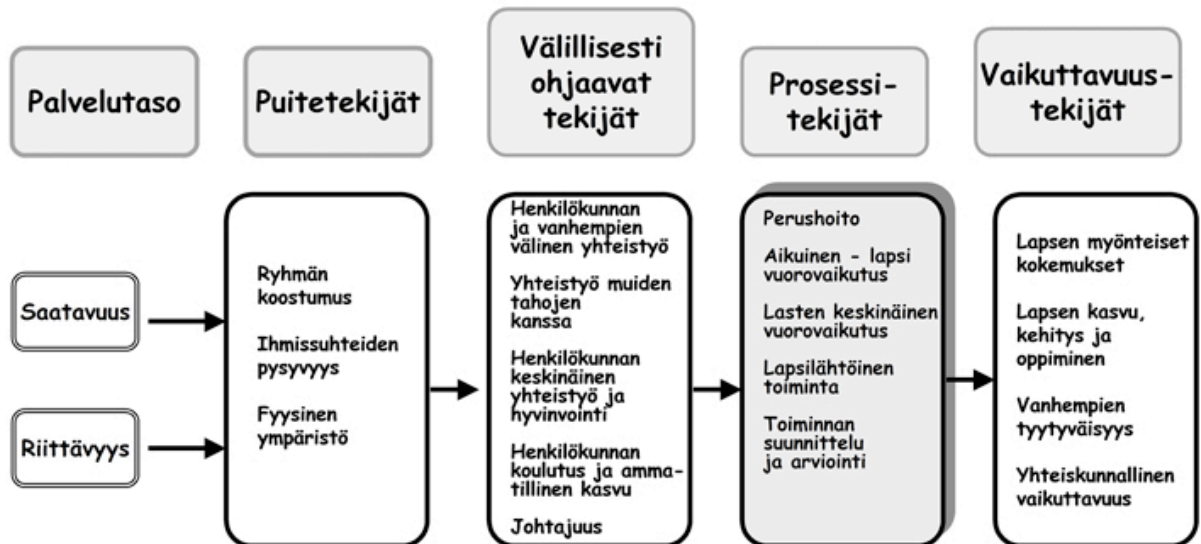
Valtakunnallisessa suosituksessaan Stakes (1995, 10) on määritellyt kolme keskeistä periaatetta laadunhallinnalle: ensinnäkin laadunhallinnan tulisi olla osana jokapäiväistä työtä. Hyvästä laadusta vastaa jokainen työntekijä ja erityisesti organisaation johto. Laadun tulisi rakentua osaksi jokapäiväistä toimintaa, sillä korkeatasoinen laatu vaatii jatkuvaa, pitkäjänteistä ja suunnitelmallista työtä kaikilta työn osapuolilta. Näin ollen

laadunhallintamenetelmien tulisi olla selkeitä, yksinkertaisia ja arviointikelpoisia sekä niiden tulisi istua arjen käytäntöihin. Toiseksi laadunhallinnan painopisteen tulisi olla asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyyttä voidaan kutsua sosiaali- ja terveyshuollon keskeiseksi haasteeksi. Asiakasnäkökulmasta tarvittaisiin lisää palvelujen laadun ennakoluulotonta arviointia. Kolmantena periaatteena on sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan toteuttaminen tiedolla ohjaamisella. Ammattikoulutettu ja riittävä henkilökunta sekä asianmukaiset välineet ja tilat takaavat laadukkaan palvelun ja erilaiset lait ja määräykset ovat tämän tukena. Nämä tekijät eivät kuitenkaan pelkästään takaa hyvää laatua, vaan lisäksi tarvitaan monipuolista tietoa toiminnasta, tuloksista ja kokemuksista. Tiedon pohjalta laatua voidaan kehittää monipuolisesti eteenpäin.

Hujalan ym. (1999, 56–57) mukaan varhaiskasvatuksessa laadunhallinta on toimintatapa, jonka avulla niin lapset kuin vanhemmat sekä myös hallinto ja henkilökunta yhdessä arvioivat ja kehittävät toimintaa tavoitteiden mukaisesti. Laadunhallinta on varhaiskasvatuksen perusteiden pohdintaa, arviointia ja kehittämistä. Yhdessä toteutettava laadunhallintatyö lisää asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa varhaiskasvatuksen kehittämiseen.

4.2 Varhaiskasvatuksen laatutekijät

Varhaiskasvatuksen laatua voidaan jäsentää tiettyjen laatutekijöiden kautta muodostuvaksi kokonaisuudeksi. Näillä laatutekijöillä tarkoitetaan laadun keskeisiä tekijöitä, joille on asetettu tiettyjä laatuvaatimuksia ja -tavoitteita. Ne perustuvat varhaiskasvatuksen teoriaan ja tutkimuksiin. Niiden kautta varhaiskasvatuksen laadun voi jäsentää neljään, näkökulmiltaan erilaiseen laatutekijään: päivähoidon laatua sääteleviin puitetekijöihin, toiminnallisesti laatua sääteleviin välillisiin tekijöihin, tekijöihin, jotka liittyvät kasvatustilanteeseen sekä päivähoidon vaikutuksellisiin tekijöihin (kuva 1). (Hujala ym. 1999, 54, 59–60, 77.)



Kuva 1. Päivähoidon laadunarviointimalli (Hujala ym. 1999, Hujala-Huttusen 1995 mukaan)

4.2.1 Puitetekijät

Puitetekijät ovat reunaehdoja laadukkaan päivähoidon toteuttamisessa. Hujala ym. (1999, 86) kirjoittavat teoksessaan varhaiskasvatustutkimuksesta, jossa selvitettiin laatua niin päiväkot-, perhepäiväkot-, kuin kotiympäristöissäkin. Tutkimuksesta kävi ilmi, että ryhmäkoolla ja aikuisten ja lasten määrän välisellä suhdeluvulla sekä aikuisen kasvatuskäytöksellä on suuri merkitys hoidon laatuun. Ruotsalaistutkimuksen (Hujala ym. 1999, 87) mukaan aikuinen–lapsi-suhdeluvulla on merkitystä sekä aikuisen että lasten käyttäytymiseen. Tutkimuksessa todettiin, että henkilöstön lisäämisellä vähennettiin lasten käyttäytymishäiriöitä ja ahdistuneisuutta sekä lisättiin lasten aktiivisuutta ja yhdessä toimimista. Lisäksi henkilökunnan poissaolot vähenivät ja asenteet vanhempia kohtaan muuttuivat myönteisemmiksi. (Hujala, Puroila, Parrila & Nivala 2007, 162.)

Aikuinen–lapsi-suhdelukua vieläkin keskeisempi laadun määrittäjä on lapsiryhmän koko. Pienemmissä ryhmissä lapsen kielellinen vuorovaikutus on monipuolisempaa, leikitään enemmän roolileikkejä ja lasten on helpompi jäädä pieneen ryhmään. Pienemmissä ryhmissä lapset esittävät enemmän omia ajatuksiaan eivätkä aikuiset ole pelkästään keskittyneet valvomaan lasten toimintaa, vaan pystyvät osallistumaan siihen myös itse. Ryhmäkoolla on merkittävä vaikutus myös lasten sairastavuuteen päivähoidossa. (Hujala ym. 2007, 163; Hujala ym. 1999, 89.)

Lisäksi hoitosuhteen pysyvyys on nostettu tutkimuksissa merkittäväksi laadulliseksi puitetekijäksi. Erinäisissä tutkimuksissa on todettu, että pienet lapset reagoivat eri tavalla pysyviin ja vaihtuviin hoitajiin. Pysyvässä hoitosuhteessa työntekijät oppivat paremmin ymmärtämään pienen lapsen kommunikaatiota ja lapsen käyttämää omape-
räistä kieltä, jolloin pystytään reagoimaan herkemmin lapsen tarpeisiin. Pienten lasten on tutkittu itkevän harvemmin jäädessään tutun hoitajan luokse sekä ilmaisemaan tunteitaan myönteisemmin ja useammin. (Hujala ym. 2007, 164; Hujala ym. 1999, 94.)

Myös fyysinen ympäristö, eli päivähoitoyksikön sisä- ja ulkotilat sekä välineet ja materiaalit, on yksi laadullinen puitetekijä. Usein turvallinen hoitoympäristö ja hoitotilat ovat yksi tärkeimmistä vanhempien arvostamista laatutekijöistä. Terveellisen ja turvallisen ympäristön suunnittelu ja rakentaminen on erittäin tärkeää päivähoidon laadun kannalta. Kasvatusympäristön tulee tarjota valinnanmahdollisuuksia sekä olla monipuolinen. (Hujala ym. 1999, 96.)

4.2.2 Välillisesti ohjaavat tekijät

Kodin ja päivähoidon yhteistyö ja näiden kasvatuksen keskinäinen yhteensopivuus ovat merkittävä välillisesti ohjaava tekijä päivähoidon laadussa. Yhteistyöllä on kaksi eri merkitystä: sillä turvataan kasvatuksellista jatkuvuutta kodin ja päivähoidon välillä, mikä puolestaan edistää lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista sekä sen avulla pystytään lisäämään vanhempien kasvatustietoisuutta ja tukemaan heitä vanhemmuudessa ja erilaisissa kasvatuskysymyksissä. Hyvän yhteistyön tuloksena perheet voivat halutessaan osallistua lastaan ja palvelujärjestelmää koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon sekä toiminnan toteutukseen ja arviointiin. (Hujala ym. 1999, 99–102.)

Hujalan ym. (1999, 106) mukaan laadukas varhaiskasvatus edellyttää monipuolista yhteistyötä lapsen eri kasvu ympäristöjen välillä. Päiväkotikäinen lapsi kasvaa, jolloin eteen tulee päivähoidosta peruskouluun siirtyminen. Esimerkiksi lapsen portfolio tai kasvun kansio voi toimia hyvänä ”siltana” eri kasvatuskulttuurien – kuten päiväkodin ja koulun – välillä helpottamassa siirtymisprosessia. Portfolion avulla voidaan muun muassa mahdollistaa lapsen oppimisprosessin jatkuminen eheänä kokonaisuutena ilman katkoksia eri kasvu ympäristöissä.

Henkilökunnan keskinäinen yhteistyö ja hyvinvointi on myös tärkeä välillisesti ohjaava tekijä. Laadukas kommunikaatio ja toimiva yhteistyö edellyttävät samoista asioista

puhumista ja yksimielisyyttä työn tavoitteista. Kaikilla tulee olla yhteisymmärrys siitä, mikä työyhteisössä ja työssä on tärkeää sellaisenaan ja mitä asioita pitäisi kehittää yhdessä. Avoin vuorovaikutus on toimivan työyhteisön ja kommunikaation perusta. Työtyytyväisyys ja -motivaatio liittyvät keskeisesti henkilökunnan hyvinvointiin ja ne tutkimusten mukaan vaikuttavat päivähoidon laatuun sekä suoraan että välillisesti. Näiden lisäksi työpaikan sisäinen ilmapiiri ja työn vähäinen arvostus ovat suhteessa työtyytyväisyyteen ja hyvinvointiin. (Hujala ym. 1999, 111–112.)

Hujala ym. (1999, 116) ylistävät teoksessaan suomalaisissa päiväkodeissa työskentelevien kasvattajien olevan koulutukseltaan maailman huippuluokkaa. Koulutuksen merkitys näkyy muun muassa siinä, miten hienosti päivähoidossa saadaan perheen ja päivähoidon näkemykset vastaamaan toisiaan niin, että hoitopaikka ja koti muodostavat saumattoman kokonaisuuden sekä ajatuksiltaan että arkipäivän kasvatuskäytännöiltäänkin. Henkilökunnan koulutuksen on myös todettu olevan lapsiryhmän kokoa ja aikuinen–lapsi-suhdelukua merkittävämpi tekijä päivähoidon laadussa.

Johtaminen nähdään tärkeänä päämäärähakuisen toiminnan edesauttamisessa ja sillä on monia vaikutuksia johtamisympäristöön. Johtajan tehtävänä on auttaa yksilöitä ja työryhmiä tavoitteiden saavuttamisessa. Johtaja tekee myös päätöksiä ja saa aikaan erilaisia muutoksia. Lisäksi johtaja huolehtii jo saavutetun hyvän toimintatason tai resurssien ylläpitämisestä. Johtajuus on varhaiskasvatustoiminnan laadusta vastuun ottamista ja siksi se on laadukkaan varhaiskasvatuksen välillisesti ohjaava tekijä. (Hujala ym. 1999, 118.)

4.2.3 Prosessitekijät

Laadukas varhaiskasvatus edellyttää puitetekijöitä ja välillisiä tekijöitä, mutta ne eivät kuitenkaan yksistään takaa laatua. Laatukeskustelun tulisi sen sijaan kohdistua kasvatusprosessiin, mitä puitetekijät ja välilliset tekijät säätelevät (Hujala ym. 2007, 165). Varhaispedagogisen prosessin laatutekijöiden taustalla ovat näkemykset lapsuuden, kasvatuksen ja oppimisen olemuksesta. (Hujala ym. 1999, 128.)

Lapsen perushoito ja fyysisestä hyvinvoinnista huolehtiminen päivähoidossa luovat perustan psyykkiselle hyvinvoinnille. Perushoito sisältyy tietoisesti ja tavoitteellisesti toteutettuna kaikkeen päivähoidossa toteutettavaan toimintaan. Sen tavoitteena on lapsen fyysisen ja psyykkisen kehityksen ja kasvun edistäminen, lapsen toimintakyvyn ja

terveyden vahvistaminen ja suojele sekä lapsen omatoimisuuden tukeminen. Hyvä perushoito huomioi lasten yksilölliset tarpeet. Perushoito pitää sisällään terveellisen ravitsemuksen, riittävän unen ja levon, liikunnan, ulkoilun, henkilökohtaisen hygienian ja puhtauden sekä tarkoituksenmukaisesta vaatetuksesta huolehtimisen. (Hujala ym. 1999, 128–129.)

Lasten ja aikuisten välinen vuorovaikutus luo Hujalan ym. (2007, 165–166) mielestä lapsen arkipäivän psyykkisen ja toiminnallisen pohjan. Keskeistä on silloin se, miten aikuiset toimivat lasten parissa, mikä on heidän suhtautumisensa lapseen, mitä he pitävät kasvatuksessa tärkeinä ja millaisia kasvatusmenettelyjä he käyttävät ohjatessaan lapsia. Tunteiden osoittaminen, kommunikaatio ja herkkyys reagoida lapsen tarpeisiin antavat perustan myönteiselle kehitykselle, varsinkin älyllisessä ja kielellisessä kehityksessä. Kun aikuisen kanssa työskentely on lapsen mielestä miellyttävää ja lämminä, hänen oma työskentelynsä ja sitoutumisensa tehtävään on parhaimmillaan. (Hujala ym. 1999, 133–136.)

Lasten keskinäisellä vuorovaikutuksella on vaikutusta sekä lasten sosiaalisiin suhteisiin että ajattelun kehittymiseen. Lapset oppivat päiväkodissa erilaisia asioita aikuisilta ja toisilta lapsilta. Aikuisilta opitaan päiväkodin arkeen liittyviä tehtäviä, esimerkiksi tervehtimistä, tottelemista, käsien pesemistä ja siivoamista, kuuntelemista, käytöstapoja, lauluja ja tehtävien tekemistä. Toiset lapset opettavat puolestaan monenlaisia toimintoja, kuten uusien asioiden piirtämistä, laskemista, leikkejä ja pelejä, runoja, vitsejä sekä lauluja. Vertaisvuorovaikutuksen kautta lapset oppivat erilaisia asioita eri lapsilta ja näin voidaanakin nähdä jokaisen lapsen toimivan tutorina jonkun asian suhteen. (Hujala ym. 1999, 138–139.)

Lapsilähtöisen toiminnan perusajatuksena on rakentaa kasvatuskäytäntöjä siten, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin lasten yksilöllisiin tarpeisiin. Näin ollen kasvatuksen ja toiminnan suunnittelun täytyy lähteä lapsesta itsestään. Lapsi on luonnostaan sosiaalinen, leikkivä, utelias ja aktiivinen, joten toiminta rakentuu sen pohjalta. Kaikki lapset oppivat parhaiten ollessaan kiinnostuneita opittavasta asiasta, mikä puolestaan edellyttää sitä, että lapsi kokee itse toiminnan tärkeäksi ja omalle elämälleen merkitykselliseksi. Lapsen oppimismotivaatiota ja itsetuntoa lisää toiminta, joka perustuu lapsen vahvuuksiin ja kiinnostuksenkohteisiin. (Hujala ym. 1999, 143.)

Hujala ym. (1999, 148) pitävät tärkeänä myös toiminnan suunnittelua ja arviointia prosessitekijöinä. Heidän mukaansa varhaiskasvattajien tulisi käyttää työssään selkeitä kasvatuksellisia ja opetuksellisia tavoitteita, jotka tulee tehdä näkyviksi esimerkiksi opetussuunnitelmassa. Huomio tulee kiinnittää myös havainnointiin ja arviointiin. Lapsen toimia tulisi havainnoida monipuolisesti huomioimalla lapsen työskentely niin yksin, ryhmässä, toisen lapsen kuin toisen aikuisenkin kanssa. Näin voidaan havaita kehityksen eroja ja tasoja ja sen pohjalta rakentaa opetussuunnitelmaa paremmaksi.

4.2.4 Vaikuttavuustekijät

Vaikuttavuustekijöillä puolestaan tarkoitetaan niitä asioita, joita päivähoido saa aikaan palvelun käyttäjissä tai toimintaympäristössä. Vaikuttavuutta arvioidaan lasten, vanhempien ja yhteiskunnan näkökulmasta. Lapset ovat onnellisia ja tyytyväisiä, jos edellä mainitut prosessitekijät ovat laadukkaita ja toimivia. Lapsen myönteiset kokemukset kertovat puolestaan laadukkaasta päivähoidosta, sillä ne johtavat lapsen myönteiseen kehittymiseen. Esimerkiksi uusien asioiden oppiminen on tehokkainta, kun lapset toimivat onnellisessa ja myönteisessä tunneympäristössä. Useat amerikkalaistutkimukset (Hujala ym. 1999, 158) ovat lisäksi osoittaneet, että päivähoidossa olo edistää lasten myöhempää koulussa pärjäämistä, heidän selviytymistään sosiaalisissa tilanteissa sekä heidän sopeutumistaan yhteiskuntaan. (Hujala ym. 2007, 167.)

Vanhempien tyytyväisyys päivähoitoa kohtaan kuuluu laadun vaikutustekijöihin. Vanhempien tyytyväisyys on yhteydessä päivähoidon järjestämisen käytännöllisiin seikkoihin, kuten hyvään sijaintiin ja sopiviin aukioloaikoihin. Näiden lisäksi tyytyväisyyteen vaikuttavat myös päiväkodin sisäiset tekijät ja niiden toimivuus. Näitä ovat esimerkiksi kasvattajan lämmin ja huomaavainen suhde lapseen, lapselle järjestettävät oppimismahdollisuudet, aikuisten määrä suhteessa lasten määrään sekä lapsen tyytyväisyys. Usein vanhempien mielipiteet ovat sidoksissa laajempaan sosiaaliseen kontekstiin, jolloin vanhemmat tarkastelevat lastensa tarpeita ja päivähoidon laatua suhteessa koko perheen tarpeisiin ja elämisen kontekstiin. (Hujala ym. 1999, 162–163.)

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus tarkoittaa päivähoidon tuottamaa pitkän aikavälin vaikutusta yhteiskunnassa. Tällaista merkitsevyyttä ei pystytä helposti todentamaan lyhyellä aikavälillä ja näin ollen vaikuttavuuden todentaminen perustuu osittain pitkäaikaistutkimuksiin ja osin yleisiin olettamuksiin. Kun arvioidaan vaikuttavuutta, lähtökohtana ovat tehtävät, jotka yhteiskunta on päivähoidolle asettanut. Vaikka sosiaali-

palvelun ja varhaiskasvatuksen näkökulmasta päivähoitoa on ensisijaisesti perusteltu sen vaikutuksilla lapsiin ja perheisiin, voi päivähoito myös olla taloudellisesti kannattava investointi. (Hujala ym. 1999, 167.)

5 TUTKIMUKSEN TAUSTA, TAVOITTEET JA TOTEUTUS

5.1 Tausta ja tavoitteet

Idea opinnäytetyöhön syntyi kolmannessa työharjoittelussani, jonka suoritin Kotkan englanninkielisessä leikkikoulussa loka-joulukuussa 2013. Halusin opinnäytetyöni liittyvän varhaiskasvatukseen, sillä aihe on minulle kaikkein mielenkiintoisin ja lisäksi suoritan opinnoissani lastentarhanopettajan pätevyyden. Minulle oli myös erittäin tärkeää, että opinnäytetyöstäni olisi jotain konkreettista hyötyä tilaajalle. Siksi lähdin kyselemään mahdollisia kehitystarpeita ja toiveita leikkikoululta. Sieltä nousikin tarve asiakastyytyväisyyden tutkimiselle.

Kotkan englanninkielinen leikkikoulu on toiminut vuodesta 1975 lähtien. He eivät ole pitkään aikaan tehneet tyytyväisyyskyselyä, mutta se on ollut heillä mietinnän ja suunnittelun alla jo jonkin aikaa. Siksi tyytyväisyyskysely on erittäin ajankohtainen ja etenkin lukuvuoden loppupuolella, jolloin suurin osa lapsista on ollut päivähoidossa vähintään syksystä lähtien. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää vanhempien tyytyväisyyttä päivähoitoon ja sen laatuun. Kyselyn tulosten myötä leikkikoulu pystyy kehittämään toimintaansa parempaan suuntaan, jos kyselyssä ilmenee kehittämistarpeita.

5.2 Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen kohteena ovat Kotkan englanninkielisen leikkikoulun asiakkaat eli tarkemmin määriteltynä lasten vanhemmat. Jaoin kyselylomakkeet kaikille lasten vanhemmille, kuitenkin niin, että jokainen perhe sai vain yhden kyselyn riippumatta hoidossa olevien lasten määrästä. Sekä suomen- että englanninkielisiä kyselyitä jaettiin yhteensä 33 kappaletta ja vastausaikaa annettiin noin puolitoista viikkoa. 22 kyselylomaketta palautettiin, joten vastausprosentiksi muodostui 66 %.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää lasten vanhempien tyytyväisyyttä päivähoitoon ja sen laatuun sekä mahdollisia kehittämistarpeita päiväkodin toiminnassa. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Millaiseksi vanhemmat kokevat päivähoidon laadun?
2. Millaisia kehittämistarpeita päivähoidon laadussa on vanhempien näkökulmasta?

5.3 Tutkimusmenetelmä

Käytän opinnäytetyössäni kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivinen tutkimus voidaan toteuttaa, jos ilmiö on tuttu eli tiedetään, mitkä tekijät vaikuttavat ilmiöön. Näiden tekijöiden tunteminen on määrällisen tutkimuksen edellytys, sillä mittaaminen on mahdotonta, jos ei tiedetä, mitä mitataan. Pääsääntöisesti määrällinen tutkimus on tekijöiden eli muuttujien mittaamista, niiden suhteiden välisten vuorovaikutusten laskemista sekä tekijöiden esiintymisen määrällistä laskemista. Määrällisen tutkimuksen mittarit ovat määrällisiä, eli voidaan tutkia esimerkiksi sitä, kuinka paljon jokin tekijä vaikuttaa johonkin toiseen tekijään. (Kananen 2011, 12, 18.)

Kanasen (2011, 12) mukaan kyselylomake on määrällisen tutkimuksen yleisin tiedonkeruumenetelmä ja sitä minäkin käytin tutkimuksessani. Muodostin eri osa-alueiden alle strukturoituja kysymyksiä valmiine vastausvaihtoehtoineen, joista vastaaja valitsi sopivimman. Käytin kyselylomakkeessani Likert-asteikkoa, jossa vastausvaihtoehto 1 tarkoittaa täysin eri mieltä ja vaihtoehto 5 täysin samaa mieltä. Kyselyn lopussa oli vielä yksi puolistrukturoitu kysymys, johon vastaajat saivat kommentoida omin sanoin päivähoitopalvelun laatua. (Ks. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 189; Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 23.)

5.4 Tutkimusprosessi

Opinnäytetyön aihe syntyi leikkikoulun toiveesta keväällä 2014. He olivat jo pitkään halunneet tutkia asiakkaidensa tyytyväisyyttä päivähoidon laatuun ja yhteistuumin päätimme, että minä toteutan asiakastyytyväisyyskyselyn opinnäytetyönäni. Kyselylomakkeen tein leikkikoulun toiveiden pohjalta huhtikuussa sekä suomeksi että englanniksi (liitteet 1 ja 2). Ennen lomakkeen jakamista testasin sen tuttavaperheelläni sekä ohjaavilla opettajillani. Jaoin 33 lomaketta vanhemmille 6.5.2014. Vastausaikaa annoin noin puolitoista viikkoa. Sain 22 lomaketta takaisin, jolloin vastausprosentiksi muodostui 66 %. Se on mielestäni oikein hyvä määrä ja siitä voinkin kiittää leikkikou-

lun aktiivista henkilökuntaa, joka aika ajoin muistutteli vanhempia lomakkeiden palauttamisesta.

Aluksi kävin kyselylomakkeet läpi silmäillen ja huomasin jo silloin, että vastaukset olivat pääsääntöisesti positiivisia. Tämän jälkeen aloin hahmotella opinnäytetyöni teoriaosuutta. Sen jälkeen pääsin tarkastelemaan kyselylomakkeita tarkemmin ja syötin kyselylomakkeiden vastaukset Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmaan ja analysoin tuloksia. Excel-kaavioista näkee prosentteina, miten kyselyyn vastanneiden vastaukset jakaantuvat jokaisen kysymyksen kohdalla. Opinnäytetyön kirjallisen osuuden työstin loppuun kesä–elokuussa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Jaoin kyselylomakkeiden osiot seuraavanlaisesti: taustatiedot, päiväkodin kasvatussympäristö, päiväkodin päivittäinen toiminta, päiväkodin henkilökunta ja yhteistyö sekä päiväkodin muu toiminta. Käyn tuloksia läpi näiden osioiden kautta. Kyselylomakkeet tein sekä suomeksi että englanniksi, mutta englanninkieliset avovastaukset olen opinnäytetyöhön kääntänyt suomeksi.

6.1 Taustatiedot

Ensimmäiseksi halusin selvittää, vastaako kyselyyn perheen äiti, isä vai molemmat yhdessä. Suurin osa eli 68 % vastaajista oli äitejä. Isien osuus oli 18 % vastaajista ja loput vastaajista (14 %) olivat äiti ja isä yhdessä.

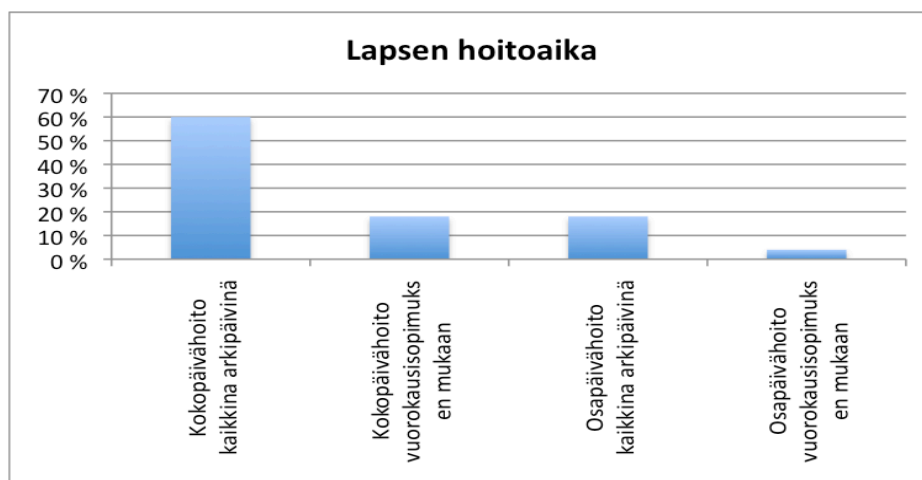
Seuraavaksi selvitin hoidossa olevien lasten lukumäärää ikäryhmittäin. Kuvasta 2 voi nähdä lasten jakautuneen melko tasaisesti eri ryhmien välille. Vastanneiden lapsista vain 3 % oli alle kolmevuotiaiden ryhmässä, mutta se selittyy ryhmän pienuudella. Suurin osa (45 %) kyselyyn vastanneiden lapsista oli 3–4-vuotiaiden ryhmässä ja 24 % 5-vuotiaiden ryhmässä. Esikouluikäisten lasten osuus oli 28 %.



Kuva 2. Hoidossa olevien lasten määrä ikäryhmittäin

Asiakkuuden kestoa kysyttäessä olin jakanut vastausvaihtoehdot kolmeen eri luokkaan ja vastaukset jakautuivat tasaisesti. Alle vuoden päiväkodin palveluita oli käyttänyt 32 % vastanneista perheistä. 41 % oli käyttänyt palveluita 1–3-vuotta ja yli kolme vuotta 27 % vastaajista.

Leikkikoulu tarjoaa sekä koko- että osapäivähoidoa lapsille. Tutkimuksesta kävi ilmi, että suurin osa (60 %) lapsista on hoidossa kokopäiväisesti kaikkina arkipäivinä. Osapäivähoidon osuus kaikkina arkipäivinä on 18 % vastanneiden lapsista. Lisäksi 18 % on kokopäivähoidossa ja 4 % osapäivähoidossa tietyn vuorokausisopimuksen mukaan. (Kuva 3.)



Kuva 3. Lapsen hoitoaika

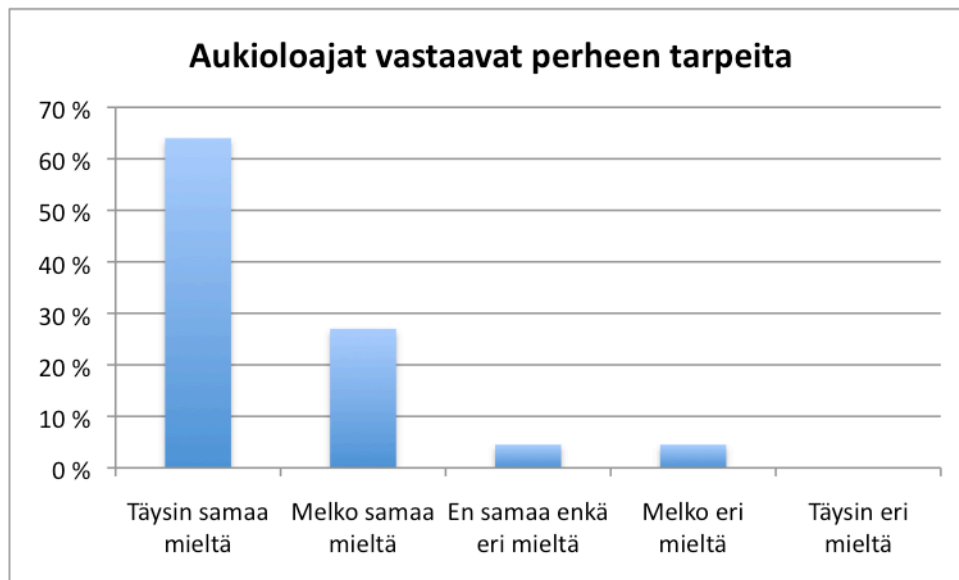
Leikkikoulun toiveesta taustatieto-osuuden viimeisessä kysymyksessä selvitettiin, mitä kautta perhe on saanut tietää kyseisestä päiväkodistä. Kuvasta 4 käy ilmi, että lähes puolet (46 %) perheistä on saanut tietää päiväkodista ystävien, sukulaisten tai tuttavien kautta. 25 % vastanneista sai tietää päiväkodista, koska se sijaitsee heidän kotinsa lähellä. Osa vastanneista löysi päiväkodin internetin kautta: 13 % Kotkan kaupungin internetsivuilta ja 8 % Kotkan Suomi-Amerikka-yhdistyksen internetsivuilta. 8 % vastanneista sai tietää päiväkodista jotain muuta kautta.



Kuva 4. Tieto päiväkodista

6.2 Päiväkodin kasvatusympäristö

Tässä osiossa halusin ensimmäiseksi selvittää päiväkodin aukioloaikojen vastaavuutta perheiden tarpeisiin. Kuva 5 osoittaa, että reilusti yli puolet (64 %) vastanneista oli täysin samaa mieltä siitä, että aukioloajat vastaavat perheen tarpeisiin. Melko samaa mieltä oli 27 % vastanneista. Myös pieni osa (4,5 %) oli melko eri mieltä aukioloaikojen vastaavuudesta sekä loput 4,5 % ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteestä.



Kuva 5. Aukioloaikojen vastaavuus perheen tarpeisiin

Lapsen päiväkotiryhmän koosta oltiin melko yksimielisiä. Vastanneista 73 % oli täysin samaa mieltä siitä, että lapsen päiväkotiryhmä on sopivan kokoinen. Loput 27 % olivat melko samaa mieltä aiheesta. Samaten päiväkodin ilmapiiriin oltiin tyytyväisiä. 77 %:n mielestä päiväkodin ilmapiiri on myönteinen ja kannustava. 23 % vastanneista oli melko samaa mieltä asiasta. Myös kyselylomakkeen avovastauksista kävi ilmi vanhempien tyytyväisyys päiväkodin ilmapiiriin.

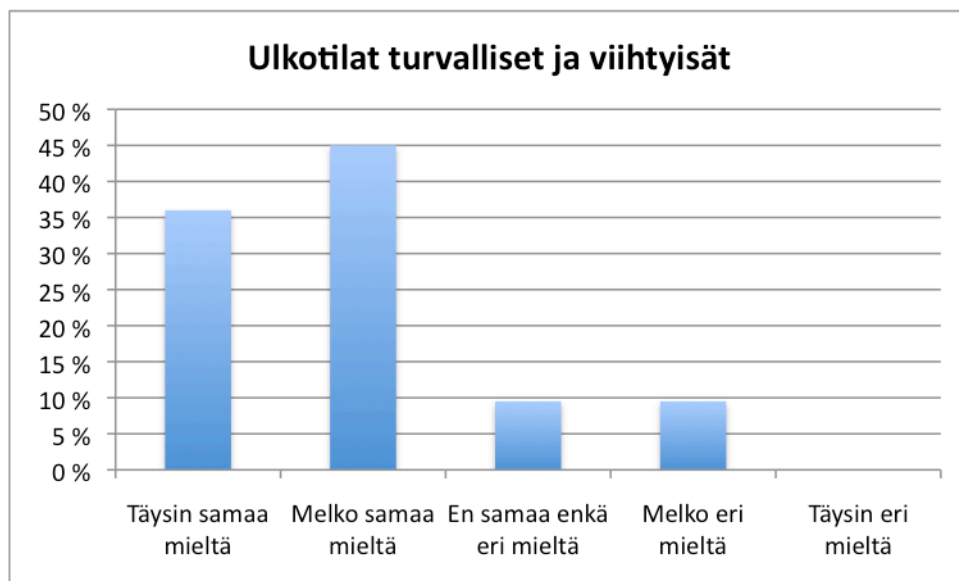
”Kiitokset päiväkodille lämpimän ja yhteisöllisen ilmapiirin luomisesta. Päiväkoti on mielestäni paljon enemmän kuin ”palvelu” tai ”säilöntä-paikka” työpäivän ajaksi.” (Erään vastaajan mielipide.)

Seuraava väittämä kyselylomakkeessa oli ”päiväkodin sisätilat ovat turvalliset ja viihtyisät”. Reilu puolet eli 61 % vastanneista oli melko samaa mieltä sisätilojen väitteestä. 30 % oli puolestaan täysin samaa mieltä sisätilojen turvallisuudesta ja viihtyisyydestä. Vastanneista 9 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. Eräs vanhempi pohti avovastauksissa päiväkodin mahdollisia sisäilmaongelmia.

”Kasvatusympäristö: tilat (kurahuone, eteinen, vaatesäilytys, wc-tilat) /rakennus → kunto tyydyttävä. Taidehuone → ilmanvaihto (onko kost. vaurioita?, kellari haju)”. (Erään vastaajan mielipide.)

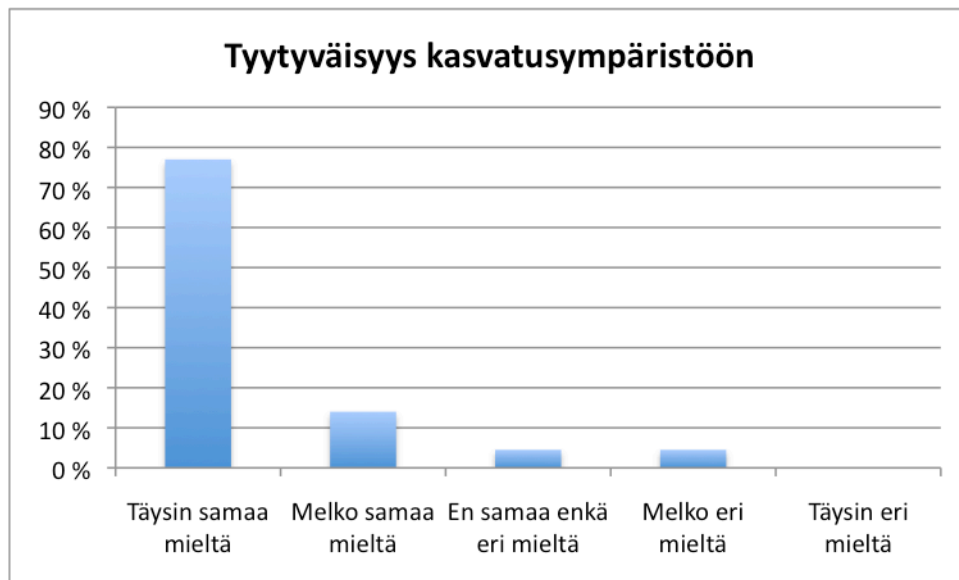
Päiväkodin ulkotilojen turvallisuus ja viihtyisyys jakoivat vastanneiden mielipiteitä jonkin verran. 36 % oli täysin samaa mieltä ja 45 % melko samaa mieltä siitä, että ulkotilat ovat turvalliset ja viihtyisät. Kuitenkin 9,5 % vanhemmista oli melko eri mieltä ulkotilojen turvallisuudesta ja viihtyisyydestä ja toiset 9,5 % ei ollut samaa eikä eri mieltä asiasta. Varsinkin pienten lasten turvallisuudesta oltiin huolestuneista avovastauksissa. (Kuva 6.)

”Takapiha on melko vaarallinen, etenkin pienimmille lapsille – ehkä jonkinlainen aidattu alue olisi hyvä.” (Erään vastaajan mielipide.)



Kuva 6. Ulkotilojen turvallisuus ja viihtyisyys

Osion lopussa halusin tietää, kuinka tyytyväisiä perheet ovat kasvatusympäristöön yleisesti. Kuvasta 7 käy ilmi, että suurin osa (77 %) oli tyytyväisiä kasvatusympäristöön ja 14 % vastanneista oli melko samaa mieltä asiasta. Loput 9 % jakautuivat kahdella tavalla: toiset 4,5 % oli melko eri mieltä siitä, että he olivat tyytyväisiä kasvatusympäristöön ja loput 4,5 % ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä.

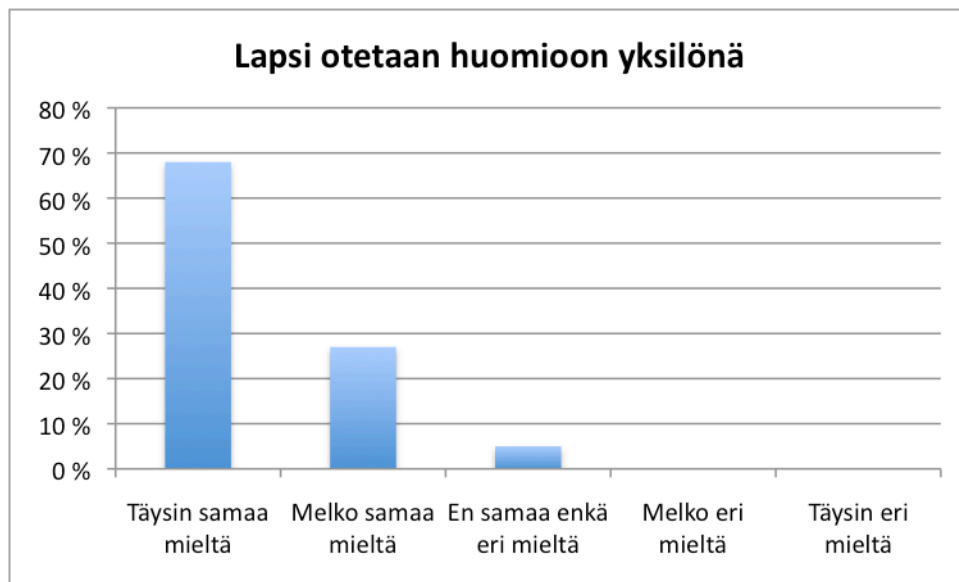


Kuva 7. Tyytyväisyys kasvatusympäristöön

6.3 Päiväkodin päivittäinen toiminta

Tämän osion alussa tutkittiin lapsen mielipiteitä ja lapsen huomioon ottamista yksilönä. Vanhemmista 73 % oli täysin samaa mieltä siitä, että heidän lapsensa jää mielellään päiväkotiin. 23 % oli väitteestä melko samaa mieltä ja melko eri mieltä oli 4 % vastanneista. Seuraava väittämä oli ”lapsemme tuntee olonsa tervetulleeksi aamuisin” ja 77 % vanhemmista oli asiasta täysin samaa mieltä. Melko samaa mieltä asiasta oli loput 23 % vastanneista.

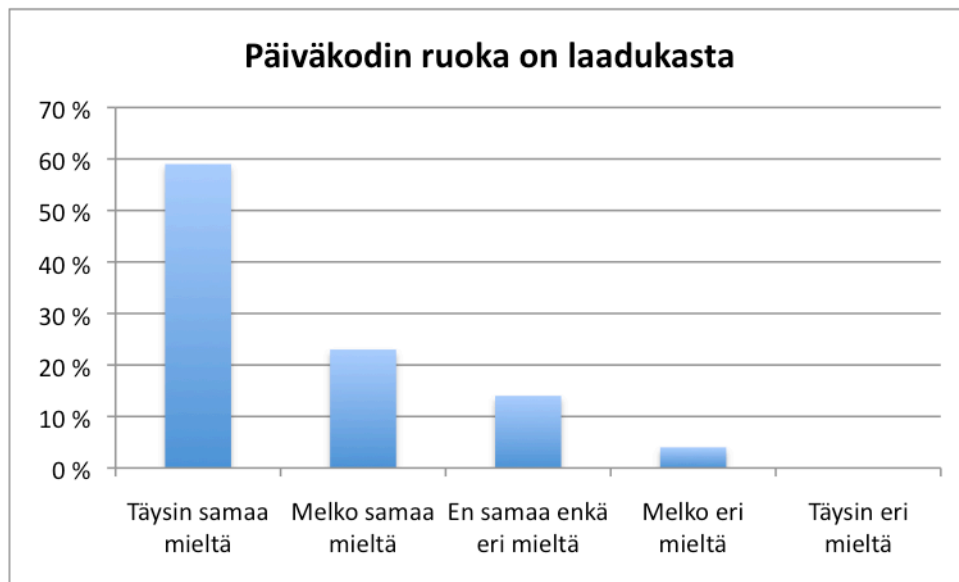
Kuva 8 osoittaa, että leikkikoulussa lapset huomioidaan hyvin yksilöinä. Valtaosa eli 68 % vanhemmista oli täysin samaa mieltä siitä, että heidän lapsensa otetaan huomioon yksilönä. Melko samaa mieltä oli 27 % vastanneista vanhemmista ja loput 5 % ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä.



Kuva 8. Lapsen huomioiminen yksilönä

Leikkikoulun toiminnan monipuolisuuteen vanhemmat olivat tyytyväisiä. Lähes kaikki (91 %) vastanneista olivat täysin samaa mieltä siitä, että päiväkodin toiminta on monipuolista ja 9 % oli melko samaa mieltä asiasta. Myös ulkoilun määrään oltiin tyytyväisiä: 82 % vanhemmista oli täysin samaa mieltä siitä, että päiväkodissa ulkoillaan riittävästi. Loput 18 % olivat melko samaa mieltä väitteestä. 61 % vanhemmista oli sitä mieltä, että lapsen ulkovaatetuksesta huolehditaan heidän haluamallaan tavalla ja 39 % oli asiasta melko samaa mieltä.

Seuraavaksi kyselyssä selvitettiin päiväkodin ruokailuun liittyviä asioita. ”Päiväkodin ruoka on laadukasta” -väite jakoi vanhempien mielipiteitä. Täysin samaa mieltä asiasta oli reilu puolet eli 59 % vastanneista. 23 % oli melko samaa mieltä asiasta. Hyvin pieni osa (4 %) oli melko eri mieltä siitä, että päiväkodin ruoka on laadukasta ja loput 14 % ei ollut samaa eikä eri mieltä asiasta. (Kuva 9.)



Kuva 9. Päiväkodin ruoan laadukkuus

Leikkikoululla on oma keittiömäntä ja kaksi kertaa viikossa hän tekee itse ruoan päiväkodin välle. Kysyinkin seuraavaksi vanhempien mielipidettä ”kotiruoan” tarjoamisesta päiväkodissa. Lähes kaikki (95 %) vastanneista olivat täysin tyytyväisiä siihen, että heidän lapselleen tarjotaan myös ”kotiruokaa” päiväkodissa. Vain 5 % vanhemmista oli melko eri mieltä asiasta. Kotiruoan tarjoaminen sai kiitosta myös avovastauksissa.

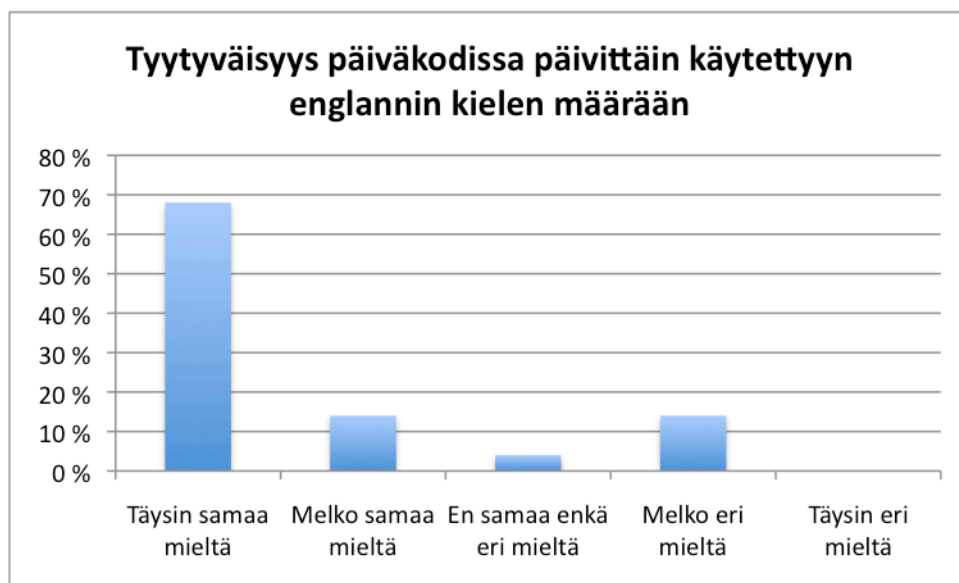
”Suuri plussa heidän omalle keittiölle ja aamupuuroille ja tuoreille pulleille.” (Erään vastaajan mielipide.)

Halusimme leikkikoulun kanssa selvittää myös vanhempien mielipidettä ksylitolipastillien tarjoamisesta lapsille. 91 % vastanneista oli täysin samaa mieltä siitä, että ksylitolipastillit ovat tärkeä osa ruokailua ja loput 9 % oli melko samaa mieltä asiasta. Lisäksi suuri osa, 86 %, vanhemmista haluaisi, että heidän lapsensa saa ksylitolipastillin jokaisen aterian jälkeen, kun tällä hetkellä lapset saavat sen ainoastaan lounaan yhteydessä. Asiasta oli melko samaa mieltä 9 % vastanneista ja loput 5 % ei ollut samaa eikä eri mieltä.

Seuraavaksi selvitettiin vanhempien tyytyväisyyttä päiväkodissa käytettyyn englannin kielen määrään ja lasten englannin kielen oppimiseen. Ne jakoivat jokseenkin vanhempien mielipiteitä tutkimustuloksissa. Kuten kuvasta 10 voi nähdä, kaikki vanhemmat eivät olleet täysin tyytyväisiä päiväkodissa päivittäin käytettyyn englannin

kielen määrään. 14 % oli melko tyytymättömiä englannin kielen määrään. Kuitenkin yli puolet (68 %) vanhemmista on täysin tyytyväisiä ja 14 % melko tyytyväisiä asiaan. 4 % ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteestä. Avovastauksissa opettajien toivottiin käyttävän enemmän englannin kieltä päivittäin.

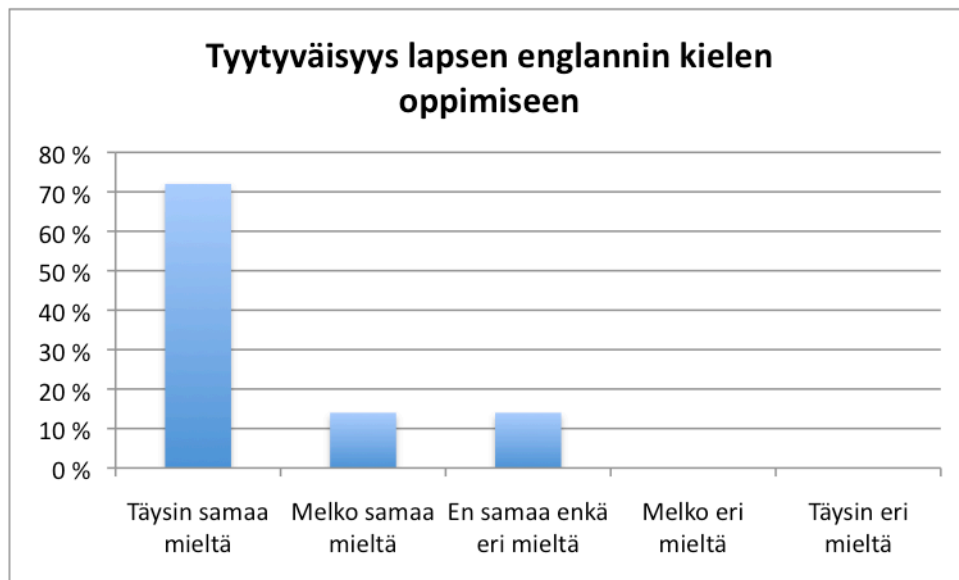
”Päivittäin käytetty englanninkieli voisi olla monipuolisempaa kaikilla opettajilla. Erittäin valitettavaa, että ainoa natiivi joutuu lopettamaan opetuksen... Esikoulun englanninopetukseen olen tyytyväinen, mutta kautta linjan leikkikoulussa voisi puhua enemmän englantia.” (Erään vastaajan mielipide.)



Kuva 10. Tyytyväisyys päiväkodissa päivittäin käytettyyn englannin kielen määrään

Vanhempien mielestä lapset kuitenkin oppivat englantia melko hyvin leikkikoulussa. Seuraavaksi kyselyssä oli väite ”olemme tyytyväisiä lapsemme englannin kielen opimiseen” ja täysin samaa mieltä tämän väitteen kanssa oli 72 % vanhemmista. 14 % oli melko samaa mieltä asiasta ja toiset 14 % eivät olleet samaa eikä eri mieltä. (Kuva 11.)

”Olen erinomaisen tyytyväinen, mutta vajaan vuoden kokemuksella minun on vielä mahdoton sanoa, kuinka hyvin englanninkieli tarhasta tarttuu. Suureksi osaksi kuulen puhuttavan suomea. Johtunee myös siitä, että tämä taitaa olla kaikkien ryhmäläisten äidinkieli (3–4v. ryhmä). Olin toivonut kansainvälisempää ilmapiiriä, mutta tähän ei ole kiinni henkilökunnasta vaan siitä miten kansainvälisten perheiden vanhemmat löytävät tämän loistavan päiväkotipaikan.” (Erään vastaajan mielipide.)



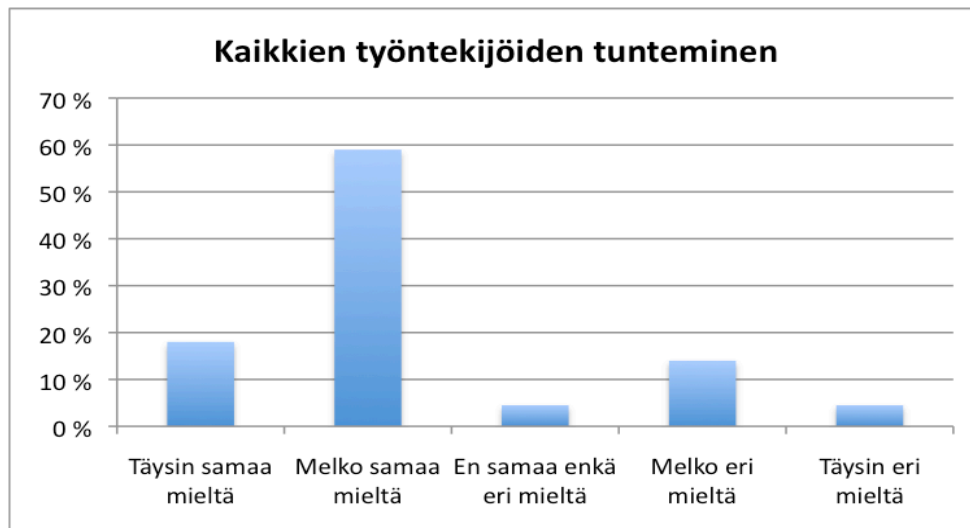
Kuva 11. Tyytyväisyys lapsen englannin kielen oppimiseen

Yleisesti päiväkodin päivittäiseen toimintaan oltiin tyytyväisiä. 77 % oli täysin tyytyväinen päivittäiseen toimintaan ja loput 23 % oli melko tyytyväisiä.

6.4 Päiväkodin henkilökunta ja yhteistyö

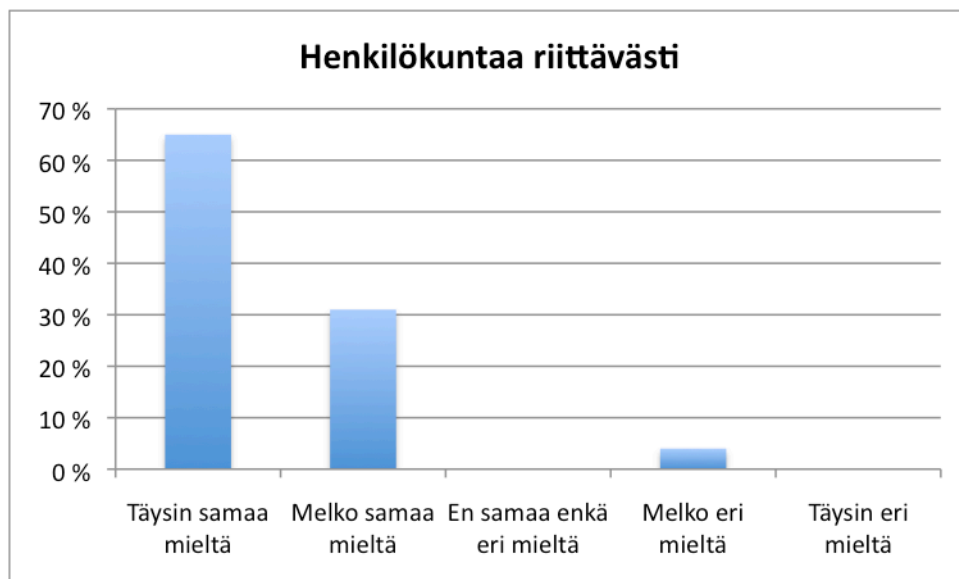
Tämä osio käsittelee henkilökuntaa ja yhteistyötä sekä päivittäisiä keskusteluja ja kuulumisten vaihtoja. Ensimmäinen väite ”tunnumme kaikki työntekijät” jakoi vanhempien mielipiteitä laajasti. Kuvasta 12 näkee, että kuitenkin yli puolet (59 %) vanhemmista oli melko samaa mieltä väittämän kanssa. 18 % oli täysin samaa mieltä ja 4,5 % puolestaan täysin eri mieltä asiasta. Melko eri mieltä oli 14 % vastaajista ja loput 4,5 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. Avovastauksissa ehdotettiin, että sijaiset esiteltäisiin vanhemmille.

”Henkilökunta vaihtuu paljon. Olisi hyvä jos vakituiset opettajat esittelisivät sijaiset.” (Erään vastaajan mielipide.)



Kuva 12. Kaikkien työntekijöiden tunteminen

Myös henkilökunnan riittävyys jakoi hieman mielipiteitä. Reilusti yli puolet eli 65 % oli kuitenkin täysin samaa mieltä siitä, että henkilökuntaa on riittävästi. 31 % oli väitteestä melko samaa mieltä ja 4 % melko eri mieltä. (Kuva 13.)



Kuva 13. Henkilökunnan riittävyys

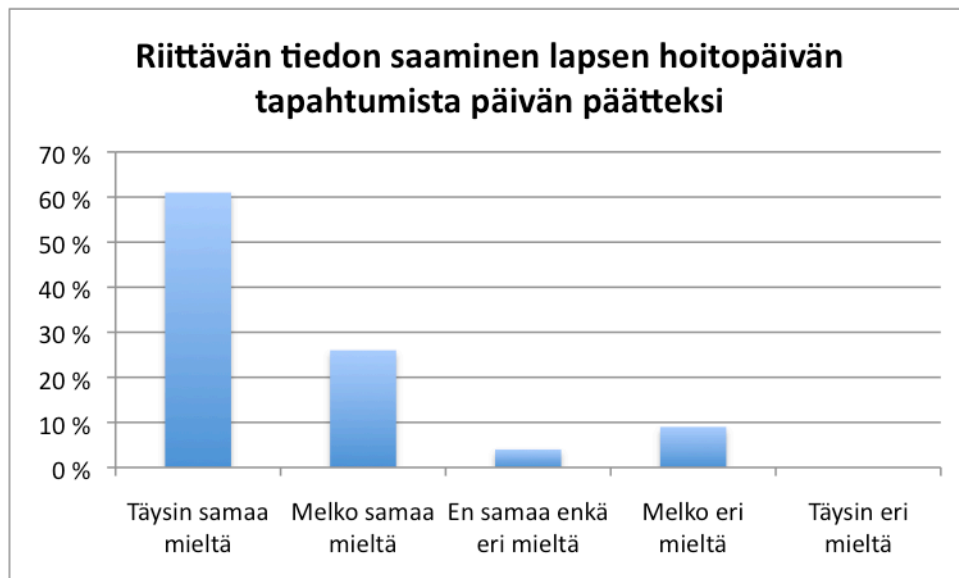
Henkilökunnan ammattitaitoisuuteen ja asiantuntevuuteen oltiin tyytyväisiä. 52 % oli siihen täysin tyytyväisiä ja 48 % melko tyytyväisiä. Seuraava väittämä oli ”perheemme ja henkilökunnan välillä vallitsee keskinäinen luottamus” ja sen suhteen oltiin myös täysin tyytyväisiä (68 %) ja melko tyytyväisiä (32 %). Lisäksi yhteistyön sujuvuudesta ja toimivuudesta oltiin melko yhtä mieltä: 77 % vanhemmista oli täysin sa-

maa mieltä siitä, että yhteistyö on toimivaa ja sujuvaa ja loput 23 % olivat asiasta melko samaa mieltä.

82 % vanhemmista oli täysin samaa mieltä siitä, että päivittäiset keskustelut henkilökunnan kanssa ovat tärkeitä ja 18 % oli melko samaa mieltä asiasta. Kuitenkaan riittävän tiedon saaminen lapsen hoitopäivän tapahtumista ei toteutunut vanhempien mielestä täydellisesti. 9 % oli melko eri mieltä väittämän ”saamme päivän päätteeksi riittävästi tietoa lapsemme hoitopäivän tapahtumista” kanssa. Kuva 14 osoittaa kuitenkin, että täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli yli puolet (61 %) vanhemmista ja melko samaa mieltä 26 %. 4 % vastanneista ei ollut samaa eikä eri mieltä. Viestinnän tehostamista ja hoitoaikamuutosten varmistamista vanhemmilta toivottiin kyselyn avovastauksissa.

”Muutokset päivähoitoaikoihin varmistettava vanhemmilta – ei saa uskoa ainoastaan lapsen sanaan 😊” (Erään vastaajan mielipide.)

”Päivähoitopaikassa voisi tehostaa viestintää kotiin esim. joku viikko/kuukausikooste lapsen kuulumisista.” (Erään vastaajan mielipide.)



Kuva 14. Riittävän tiedon saaminen lapsen hoitopäivän tapahtumista päivän päätteeksi

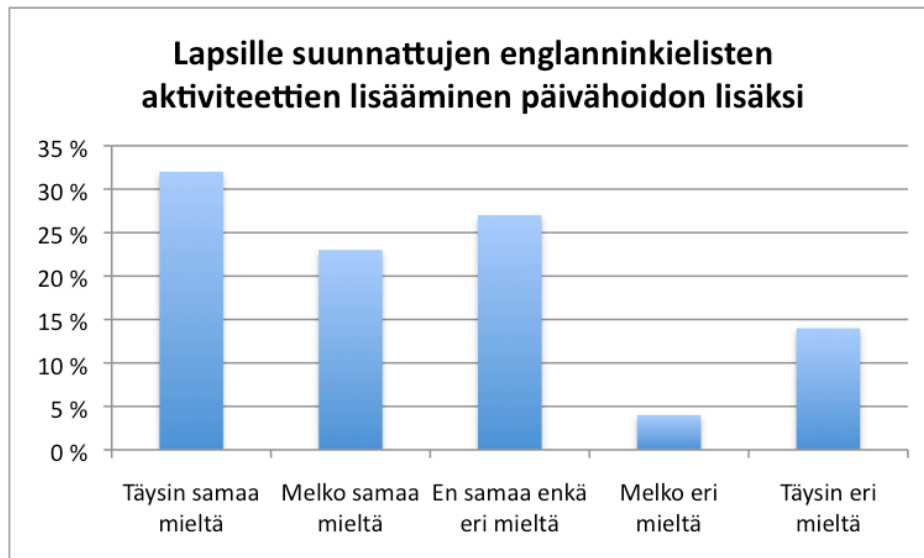
Yleistä tyytyväisyyttä kysyttäessä 81 % oli täysin tyytyväisiä päiväkodin henkilökuntaan ja 19 % melko tyytyväisiä.

”Olemme erittäin tyytyväisiä ja kiitollisia leikkikoulun henkilökunnalle. Olette ollut osa (ISO OSA) meidän perheen varhaiskasvatustyötä! Ikävä jää kun kuopuksemme nyt astelee koulutielle! Päälimmäisenä kuitenkin KIITOLLISUUS! Teette upeaa työtä, olitte ihan parhaita ♥” (Erään vastaajan mielipide.)

6.5 Päiväkodin muu toiminta

Tämän osion ensimmäinen väite oli: ” olemme tyytyväisiä päiväkodin yhteistyöhön seurakunnan kanssa”. Väitteen kanssa täysin samaa mieltä oli puolet (50 %) vastanneista ja 18 % oli melko samaa mieltä. Melko suuri osa, 32 %, vanhemmista ei ollut samaa eikä eri mieltä asiasta. Lähes kaikki (95 %) vanhemmat olivat tyytyväisiä päiväkodin yhteistyöhön Musiikkikoulun kanssa. Loput 5 % olivat melko tyytyväisiä yhteistyöhön.

Leikkikoulu halusi selvittää vanhempien kiinnostuneisuutta lapsille suunnatuista englanninkielisistä aktiviteeteista päivähoidon lisäksi. Tämä jakoi jälleen vanhempien mielipiteitä melkoisesti. Väite oli muodossa ”toivoisimme lisää lapsille suunnattuja englanninkielisiä aktiviteetteja päivähoidon lisäksi. 32 % vanhemmista oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä ja 23 % melko samaa mieltä. Kuitenkin 14 % vastaajista oli täysin eri mieltä asian suhteen ja 5 % melko eri mieltä. Loput (27 %) vastaajista eivät olleet väitteen kanssa samaa eikä eri mieltä. (Kuva 15.)



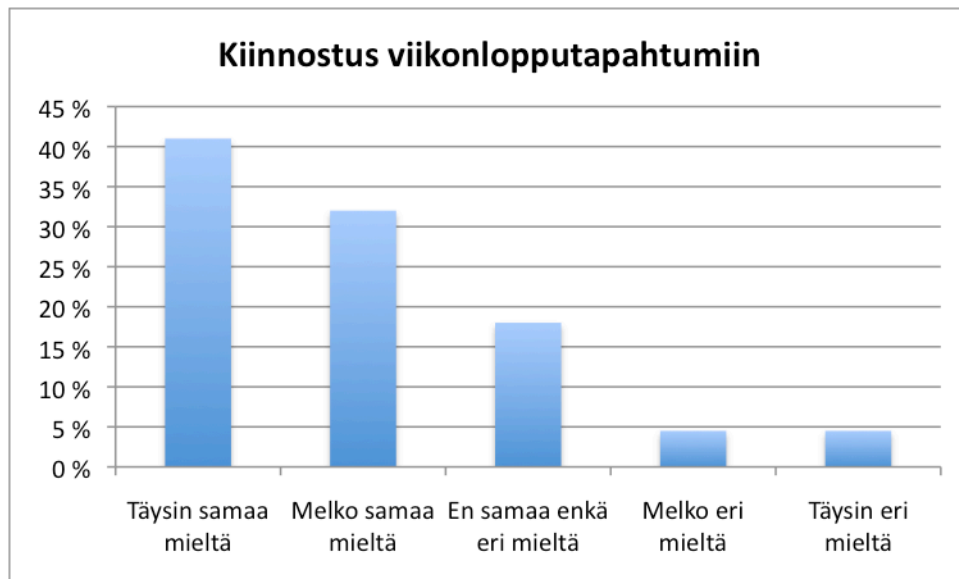
Kuva 15. Lapsille suunnattujen englanninkielisten aktiviteettien lisääminen päivähoiton lisäksi

Leikkikoululla juhlitaan lasten syntymäpäiviä ja vanhemmilla on mahdollisuus halutessaan tuoda päiväkodille jotain pientä tarjottavaa (kuten karkkia tai piparia) lapsensa syntymäpäivänä. Tähän käytäntöön vanhemmat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä. 86 % vanhemmista oli täysin tyytyväisiä ja 9 % melko tyytyväisiä käytäntöön. Vain 5 % vastaajista oli melko eri mieltä asiasta. Myös kyselyn avovastauksissa käytäntö sai kiitosta.

”Kunnallinen järjestelmä pyrkii äärimmäiseen tasapuolisuuteen maalaisjärjen kustannuksella (”kaikille sama tai ei kenellekään mitään” - ajattelu) ja yksityisessä päiväkodissa tämä on onnistuttu välttämään esim. syntymäpäivätarjoilut sallimalla.” (Erään vastaajan mielipide.)

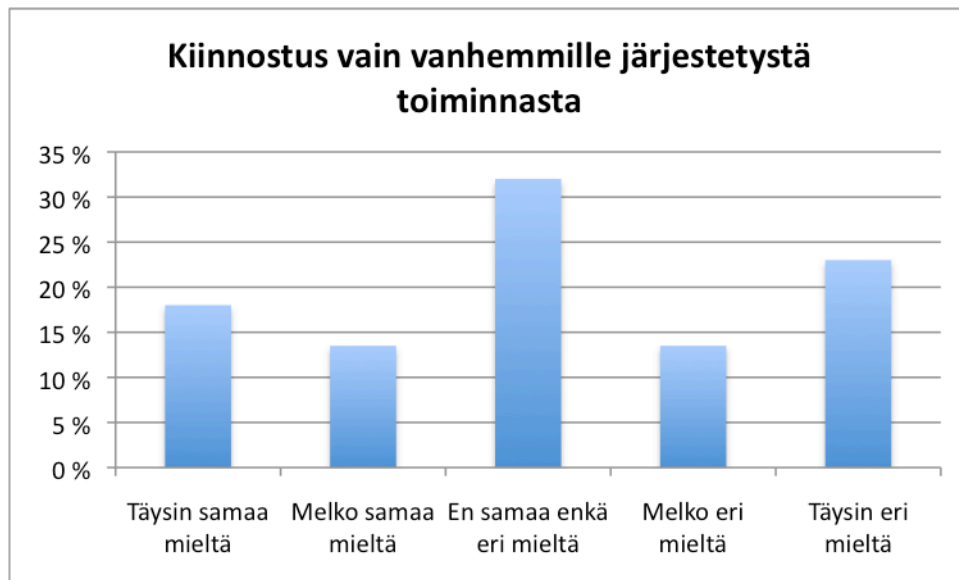
Leikkikoulu on järjestänyt myös erilaisia viikonlopputapahtumia, jonne kaikki päiväkodin asiakkaat ovat tervetulleita. Yksi kyselyn väite oli ”olemme kiinnostuneita osallistumaan viikonlopputapahtumiin (mm. Halloween-party)” ja vastaukset jakautuivat laidasta laitaan. Suuri osa (41 %) vanhemmista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, kun taas 4,5 % oli täysin eri mieltä. Melko samaa mieltä oli 32 % vastaajista ja 4,5 % melko eri mieltä. Loput 18 % ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. (Kuva 16.)

”Päivähoidon ulkopuoliset aktiviteetit antavat mahdollisuuden seurustella opettajien ja muiden perheiden kanssa sekä luoda ystävyys-suhteita.” (Erään vastaajan mielipide.)



Kuva 16. Kiinnostus viikonlopputapahtumiin

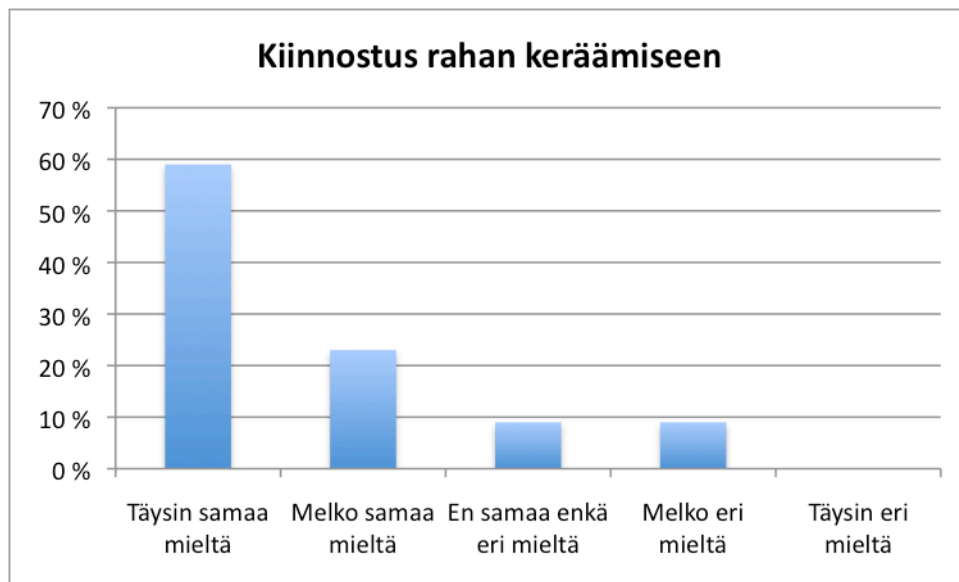
Leikkikoulu oli myös halukas tietämään vanhempien kiinnostuneisuudesta toiminnasta, joka on tarkoitettu vain vanhemmille. ”Olisimme kiinnostuneita vain vanhemmille järjestetystä toiminnasta” -väite jakoi vastaukset jälleen ääripäästä toiseen. Kuten kuva 17 osoittaa, että 18 % oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä ja 13,5 % melko samaa mieltä. Toiset 13,5 % oli melko eri mieltä ja 23 % täysin eri mieltä asiasta. Jäljelle jääneet 32 % eivät olleet asiasta samaa eikä eri mieltä.



Kuva 17. Kiinnostus vain vanhemmille järjestetystä toiminnasta

Yksityisenä päiväkotina leikkikoulu kerää retkiä yms. varten yhteisesti rahaa erilaisin tempauksin. Lomakkeessa kysyttiin vanhempien tyytyväisyyttä tähän käytäntöön ja suuri osa (73 %) vastaajista oli siihen täysin tyytyväisiä. 18 % oli melko tyytyväisiä ja loput 9 % ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä. Kuitenkin vanhempien kiinnostus varainkeruuseen osallistumisesta poikkesi hieman edellisen väitteen vastauksista, sillä 9 % vanhemmista oli melko eri mieltä seuraavan väittämän ”olemme kiinnostuneita osallistumaan rahan keräämiseen” kanssa. Toisaalta 59 % vastaajista oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä ja 23 % melko samaa mieltä. Jäljelle jäänyt osa (9 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä asian suhteen. Eräs vanhempi antoi avovastauksissa yhden vaihtoehdon, jolla rahankeruusta tulisi tasapuolista kaikille. (Kuva 18.)

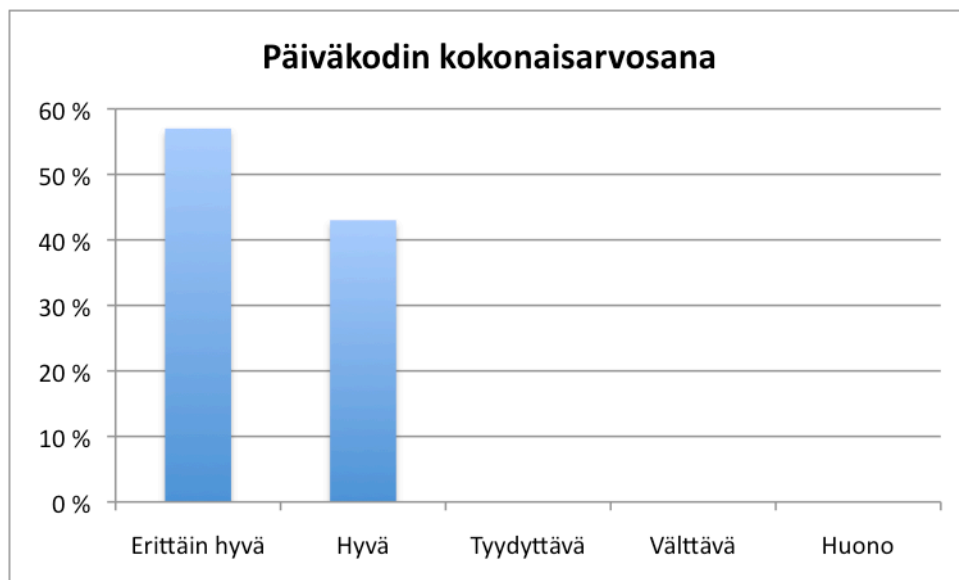
”Vapaaehtoinen rahankeruu on tarpeellista, mutta siihen osallistuu liian vähän vanhempia! Niille, jotka eivät osallistu, tulisi tulla maksu retkistä ym. Vapaaehtoisuus tulee kuihtumaan, jos samat vanhemmat ja koulun opettajat (!!) ovat ainoita osallistujia.” (Erään vastaajan mielipide.)



Kuva 18. Kiinnostus rahan keräämiseen

6.6 Kokonaisarvosana ja vapaa palaute

Viimeisenä vanhemmilta kysyttiin, minkä kokonaisarvosanan he antaisivat päiväkodille lapsensa hoidosta ja kuten kuvasta 19 näkee, arvosana muodostui todella hyväksi. 57 % vastaajista arvioi päiväkodin erittäin hyväksi ja 43 % hyväksi.



Kuva 19. Päiväkodin kokonaisarvosana

Kyselyn viimeisellä sivulla oli vielä tyhjää tilaa vanhempien vapaille kommentteille ja palautteelle. Osa kommentteista onkin esillä jo edellä mainittujen osioiden lomassa, mutta seuraavassa ovat vielä loput kommentit:

”Ryhmässä on aina yksi villi lapsi, joka ei osaa käyttäytyä ja terrorisoi koko ryhmää. Opettajien täytyy keskittyä PALJON tähän yhteen lapseen, mikä tarkoittaa sitä, että muu osa ryhmästä kärsii. Onko olemassa suunnitelmaa tällaisia lapsia varten? On stressaavaa ja epämiellyttävää kuulla kotona uutisia tilanteista, jotka johtavat lyömiseen, itkemiseen yms.” (Erään vastaajan mielipide.)

”Syntyperäinen englanninkielenopettaja lopettaa työnsä, joten leikkikoululla tulisi aina olla natiiviopettaja. Tämä on kuitenkin englanninkielinen päiväkotikieli.” (Erään vastaajan mielipide.)

”Me arvostamme kaikkia aktiviteetteja: luontokävelyitä, konsertteja, esityksiä, ulkona syömistä, luistelua, uintia yms. Kunnalliseen päiväkotiin verrattuna, tämä leikkikoulu tekee paljon asioita lasten kanssa.” (Erään vastaajan mielipide.)

”Ei ongelmia.” (Erään vastaajan mielipide.)

”Ei valitettavaa! Kaikki sujunut tosi hyvin. KIITOS!” (Erään vastaajan mielipide.)

”Päivähoitopaikan ainoa äidinkielenään englantia puhuva työntekijä on lähdössä, mikä on todella valtava harmi.” (Erään vastaajan mielipide.)

”Hieno yhteisö.” (Erään vastaajan mielipide.)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että lasten vanhemmat ovat tyytyväisiä saamaansa päivähoitopalveluun ja sen laatuun. Tuloksista tuli ilmi muutamia seikkoja, jotka päiväkodin olisi hyvä ottaa huomioon suunnitellessaan tulevaa toimintaa. Vanhemmilta tuli myös muutama kehitysidea.

Päiväkoti on avoinna maanantaista perjantaihin klo 7.30–17.00. Yli puolet vanhemmista oli tähän tyytyväisiä, mutta 4,5 % oli melko eri mieltä aukioloaikojen vastavuudesta perheen tarpeisiin. Pohdin sitä, että osa vanhemmista saattaa mennä töihin jo klo 7.00, joten mahdollisesti heidän mielestään päiväkotia saattaa aueta liian myöhään.

Kaikki kyselyyn vastanneet vanhemmat olivat tyytyväisiä lapsensa päiväkotiryhmän kokoon: 73 % täysin tyytyväisiä ja 27 % melko tyytyväisiä. Ryhmäkoko ja henkilökunnan määrä ovatkin merkittäviä hoidon laatuun vaikuttavia tekijöitä. Pienemmässä lapsiryhmässä työntekijä pystyy luomaan yksilöllisemmän vuorovaikutussuhteen lapsen kanssa sekä pystyy herkemmin vastaamaan lapsen tarpeisiin. (Hujala ym. 1999, 86–88.)

Päiväkodin sisä- ja ulkotiloista oltiin myös montaa mieltä. Suuri osa vanhemmista oli melko samaa mieltä sisä- ja ulkotilojen turvallisuudesta ja viihtyisyydestä, mutta osa oli myös melko eri mieltä asiasta. Esimerkiksi eräs vastaaja piti päiväkodin sisätilojen kuntoa tyydyttävänä ja muun muassa epäili taidehuoneen ilmanvaihtoa. Eräs toinen vastaaja kirjoitti takapihan olevan melko vaarallinen, etenkin pienille lapsille ja ehdotti jonkinlaista aidattua aluetta. Itsekin olen samaa mieltä siitä, että pihan jyrkät kallioalueet ovat vaarallisia varsinkin talvisin ja ehkä niiden alueiden eristäminen voisi olla yksi vaihtoehto turvallisuuden takaamiseksi. Turvallisuutta on tutkittu myös suomalaisten päivähoitolaisten vanhempien laatuäkemyksiä kartoittaneissa tutkimuksissa ja niissä nousivat turvallinen hoitoympäristö ja -tilat yhdeksi tärkeimmistä vanhempien arvostamista laatutekijöistä päivähoidossa (Hujala ym. 1999, 96).

Lapsen perushoito ja fyysisestä hyvinvoinnista huolehtiminen luovat perustan laadukkaalle päivähoidolle. Päivähoidon laadunarviointimallin (Hujala ym. 1999, 78) mukaan prosessitekijöihin kuuluva perushoito huomioi lasten yksilölliset tarpeet ja pitää sisällään muun muassa terveellisen ravitsemuksen. Tutkimustulosten perusteella päiväkodin omaan keittiömäntään ja hänen tekemiinsä ruokiin oltiin hyvin tyytyväisiä, mutta yleisesti päiväkodin ruoan laadukkuus sai myös ”melko eri mieltä” -ääniä kyselyssä. Pohdin ruokakysymystä pitkään, sillä miten vanhemmat osaavat arvioida ruoan laadukkuutta pääsemättä itse maistamaan päiväkodin ruokia. Tulin kuitenkin siihen tulokseen, että ehkä heillä on jonkinlainen käsitys ruoan laadusta vaikkapa lasten kertomana. Lisäksi vanhemmat toivoisivat ksylitolipastillien tarjoamista lapsille jokaisen aterian jälkeen. Tällä hetkellä lapset saavat ksylitolipastillin vain lounaan jälkeen.

Tutkimustulosten perusteella vanhemmat toivoisivat, että päiväkodissa käytettäisiin enemmän englannin kieltä. Osa vastaajista oli melko eri mieltä, kun kysyttiin tyytyväisyydestä päiväkodissa päivittäin käytettyyn englannin kielen määrään. Myös avovastauksista tuli ilmi, että kaikkien opettajien toivottaisiin käyttävän englannin kieltä monipuolisemmin.

Henkilökunnan tunteminen ja vaihtuvuus jakoi myös vastaajien mielipiteitä. Osa oli eri mieltä siitä, että he tuntevat kaikki työntekijät. Eräs vastaajista kirjoitti henkilökunnan vaihtuvan paljon. Hujalan ym. (1999, 94) mukaan pysyvä hoitosuhde luo perustan lapsen ja aikuisen väliselle vuorovaikutukselle, mikä puolestaan rakentaa hyvää kiintymyssuhdetta. Pysyvän hoitosuhteen tärkeys korostuu etenkin, kun on kyse pienemmistä lapsista. Sairastumisten vuoksi päiväkodissa on aina välillä sijaisia ja eräs vastaaja antoi mielestäni hyvän ehdotuksen, että vakituiset opettajat voisivat aina esitellä sijaiset. Se olisi minunkin mielestäni hyvä idea ja saattaisi helpottaa vuorovaikutusta sijaisten ja vanhempien välillä.

Hujala ym. (1999, 99) korostavat teoksessaan kodin ja päiväkodin yhteistyön merkitystä välillisesti ohjaavana tekijänä. Yhteistyö ja kasvatuksen keskinäinen yhteensopiavuus ovat merkittäviä tekijöitä päivähoidon laadussa, koska sillä turvataan kasvatuksellista jatkuvuutta päiväkodin ja kodin välillä sekä edistetään lapsen kasvua, kehitystä ja oppimista. Tutkimus osoittaa, että osa vanhemmista koki, ettei saanut päivän päätteeksi riittävästi tietoa lapsensa hoitopäivän tapahtumista. Eräs vastaaja ehdotti viikokotai kuukausikoosteen luomista lapsen kuulumisista ja toivoi viestinnän tehostamista. Eräs toinen vastaaja muistutti avovastauksessaan, että muutokset päivähoitoaikoihin on aina varmistettava vanhemmilta, eivätkä työntekijät saa uskoa pelkästään lapsen sanan.

Lapsille suunnattujen englanninkielisten aktiviteettien lisääminen sekä viikonlopputapahtumiin osallistuminen jakoivat vanhempien mielipiteitä melkoisesti. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että he toivoisivat lisää lapsille suunnattuja englanninkielisiä aktiviteetteja päivähoidon lisäksi, mutta osa oli asiasta eri mieltä. Myös suurin osa oli kiinnostuneita osallistumaan viikonlopputapahtumiin. Vain pieni osa oli eri mieltä viikonlopputapahtumien kiinnostavuudesta. Päiväkotit halusi myös tietää vanhempien kiinnostuksesta vain vanhemmille järjestetystä toiminnasta, mutta siitä ei oltu kovin kiinnostuneita.

Tutkimustulosten perusteella rahan keräämiseen yhdessä päiväkodin retkiä yms. varten oltiin melko tyytyväisiä ja se ilmeni sekä avovastauksissa että strukturoiduissa kysymyksissä. Eräs vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että rahankeruuseen osallistuu liian vähän vanhempia ja että niille vanhemmille, jotka eivät tähän osallistu, tulisi tulla maksu retkistä yms. Itsekin olen samaa mieltä vastaajan kanssa, sillä on epäilemättä, että kaikki pääsevät osallistumaan retkille ilmaiseksi, vaikka vain osa vanhemmista on tehnyt töitä sen eteen, että retket voidaan pitää ilmaisina.

Avovastauksissa harmiteltiin myös sitä, että päiväkodin ainoa syntyperältään englanninkielinen opettaja lopettaa työnsä. Kyselylomakkeita palautettaessa ei kuitenkaan vielä tiedetty, että päiväkotia aikoo hakea uutta natiiviopettajaa tiimiinsä ja sen he myös löysivät, joten vanhempien ei tarvitse olla tästä asiasta huolissaan. Toinen huolenaihe eräältä vastaajalta nousi myös avovastauksen kautta. Hän kirjoittaa, että ryhmässä on aina yksi villi lapsi, joka käytöksellään terrorisoi koko ryhmää ja vie opettajan koko huomion. Onko olemassa suunnitelmaa tällaisia tilanteita varten? Olen myös samaa mieltä, että tällaisia lapsia varten olisi hyvä olla jonkinlainen suunnitelma tai periaate, miten toimia tilanteissa, jotka meinaavat riistäytyä käsistä.

Viimeisenä kyselylomakkeessa kysyttiin, minkä kokonaisarvosanan vastaajat antaisivat päiväkodille lapsensa hoidosta. Vaihtoehdot olivat erittäin hyvä, hyvä, tyydyttävä, välttävä ja huono. Yli puolet (57 %) vastaajista antoi arvosanan erittäin hyvä ja loput 43 % arvosanan hyvä. Tästä voidaan päätellä, että vanhemmat ovat tyytyväisiä saamansa päivähoiton laatuun Kotkan englanninkielisessä leikkikoulussa.

8 POHDINTA

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää Kotkan englanninkielisen leikkikoulun lasten vanhempien tyytyväisyyttä päivähoitoon ja sen laatuun. Tarkoituksena oli myös nostaa esille mahdollisia kehittämistarpeita päiväkodin toiminnassa. Kyselylomakkeiden tulosten pohjalta tulin siihen tulokseen, että vanhemmat ovat pääosin tyytyväisiä saamansa päivähoiton laatuun. Kyselylomakkeen avovastausten kautta tuli ilmi myös muutamia kehitystarpeita, joihin toivon leikkikoulun tarttuvan kehittäessään toimintaansa.

Opinnäytetyöprosessi on edennyt alusta loppuun jouhevasti ja melko lyhyessä ajassa. Päätin tehdä opinnäytetyöni yksin, sillä silloin sain itse määritellä siihen käytettävän

ajan ja aikataulutuksen. Tutkimukseni oli mielestäni laajuudeltaan juuri sopiva yksin tutkittavaksi. Kyselylomakkeiden tekeminen oli mielestäni tutkimukseni mielenkiintoisin osuus. Olen erittäin tyytyväinen lomakkeiden sisältöön ja rakenteeseen ja sain niistä positiivista palautetta leikkikoulun opettajilta.

Opinnäytetyötä tehdessäni opin paljon laadukkaasta varhaiskasvatustyöstä sekä itse tutkimuksen tekemisestä eri vaiheineen. Teoriaosuuden jäsentäminen oli hieman haastavaa, mutta kokonaisuuden hahmotettuani sain mielestäni aikaiseksi melko kattavan paketin. Varhaiskasvatuksen laadunhallinta ja laatutekijät ovat erittäin tärkeä osa päivähoitoa ja uskonkin opinnäytetyöni teoriaosasta olevan minulle paljon hyötyä tulevaisuuden työelämässä. Opinnäytetyön tekemisen myötä opin tarkastelemaan päivähoitoa uudesta ja laajemmasta näkökulmasta. Tutkimuksen tekeminen oli erittäin mielenkiintoista, ja huomasin, miten tärkeää aikatauluttaminen oli. Tein tutkimukseni melko tiiviillä aikataululla, mutta sen myötä opin, että kykenen itsenäisesti saamaan paljon aikaiseksi myös lyhyessä ajassa.

Aihe oli minulle erittäin mielenkiintoinen, sillä olin suorittanut leikkikoulussa yhden työharjoittelun sekä työskennellyt siellä monesti sijaisena, joten oli avartavaa nähdä, miten lasten vanhemmat kokevat päivähoiton laadun kyseisessä päiväkodissa. Tutkimustulokset osoittautuivat positiivisiksi ja se olikin minun ennakko-odotukseni tulosten suhteen. Leikkikoululla on suhteellisen pitkäaikaiset asiakassuhteet ja päivittäisessä työssä voi nähdä vanhempien ja lasten tyytyväisyyden päivähoiton laatuun. Uskon, että tutkimuksestani oli hyötyä leikkikoululle ja toivonkin heidän jatkossa kartoittavan asiakkaidensa tyytyväisyyttä säännöllisin väliajoin, sillä tutkimuksestani tulee ilmi vain tämänhetkinen tilanne. Kyselylomakkeet tein sillä ajatuksella, että leikkikoulu pystyy niitä hyödyntämään myös jatkossa. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista kartoittaa myös lasten tyytyväisyyttä päivähoidosta ja sen laadusta.

LÄHTEET

Alila, K. & Parrila, S. (toim.) 2004. Laadunhallinnan perusteita ja menetelmiä varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004; 17. Helsinki: Edita Prima Oy.

Asetus lasten päivähoidosta 16.3.1973/239.

Buss, M. & Laurén, C. (toim.) 1996. Kielikylpy: kielitaitoon käytön kautta. Vaasan yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja 13/1996. Vaasa.

Chydenius, H. & Savolainen, I. 2014. Varhaiskasvatuksen laatu vaihtelee liikaa. Helsingin Sanomat 6.1.2014. Saatavissa: <http://www.hs.fi/mielipide/a1388897727988> [viitattu 28.7.2014].

Esiselvitys englanninkielisen opetuksen käynnistämisestä Kotkan–Haminan seudulla 2013. Oxford Research Oy. Saatavissa: http://www.kotka.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/kotka/embeds/kotkawwwstructure/21101_OR_esiselvitys_englanninkielisen_opetuksen_kaynnistamisesta_KH_seudulle_23_1.pdf [viitattu 6.7.2014].

Harju-Luukkainen, H. 2013. Kielikylpy Suomessa varhaiskasvatuksen kentällä – Mihin suunta tulevaisuudessa? Varhaiskasvatuksen Tiedelehti vol.2, No. 1, 2013, 2–23. Saatavissa: <http://jecer.org/wp-content/uploads/2013/08/Harju-Luukkainen-issue2-1.pdf> [viitattu 6.7.2014].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hujala, E., Parrila, S., Lindberg, P., Nivala, V., Tauriainen, L. & Vartiainen, P. 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. Oulun yliopiston varhaiskasvatuskeskus. 2. painos. Oulun yliopistopaino.

Hujala, E., Puroila, A.-M., Parrila, S. & Nivala, V. 2007. Päivähoidosta varhaiskasvatukseen. 1. painos. Hyvinkää: T-Print.

Jäämeri, H. 2012. Varhaiskasvatuksen asiantuntija: ”Päivähoidon laatu vaihtelee luvattoman paljon”. Suomen Kuvalehti 18.2.2012. Päivitetty 29.11.2013. Saatavissa: <http://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/varhaiskasvatuksen-asiantuntija-paivahoidon-laatu-vaihtelee-luvattoman-paljon/> [viitattu 28.7.2014].

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Kangasvieri, T., Miettinen, E., Palviainen, H., Saarinen, T. & Ala-Vähälä T. 2012. Selvitys kotimaisten kielten kielikylpyopetuksen ja vieraskielisen opetuksen tilanteesta Suomessa: kuntatason tarkastelu. Jyväskylän yliopiston soveltavan kielentutkimuksen keskus. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40412/Selvitys%20kotimaisten%20kielten%20verkko.pdf?sequence=1> [viitattu 6.7.2014].

Kielikylpy Suomessa 2013. Vaasan yliopiston internetsivut. Päivitetty 14.6.2013. Saatavissa: http://www.uva.fi/fi/sites/immersion/about_immersion/finland/ [viitattu 6.7.2014].

Kotkan englanninkielinen leikkikoulu. Missio. Kotkan Suomi-Amerikka Yhdistyksen internetsivut. Saatavissa: <http://www.kotkansay.fi/leikkikoulufilosofia.html> [viitattu 27.6.2014].

Kotkan Suomi-Amerikka Yhdistyksen internetsivut. Saatavissa: <http://www.kotkansay.fi/> [viitattu 2.7.2014].

Kuntalaki 17.3.1995/365.

Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa 1995. Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. Stakes sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. 4. tarkistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504.

Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta 20.12.1996/1128.

Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1996/734.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922.

Lapsen päivähoidon järjestäminen palvelusetelillä. Kotkan kaupungin internetsivut.

Saatavissa:

http://www.kotka.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/kotka/embeds/kotkawwwstructure/19283_Palveluseteli_esite2012-2013.pdf [viitattu 4.7.2014].

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Ollila, S. Vastaava opettaja. Haastattelu 17.4.2014. Kotka: Kotkan englanninkielinen leikkikoulu.

Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. 2011. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisuja C: 20. Turku: Painosalama Oy.

Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.7.2005/608.

Varhaiskasvatus. 2013. Suomen Kuntaliiton internetsivut. Päivitetty 20.12.2013. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/vasu/Sivut/default.aspx> [viitattu 2.7.2014].

Varhaiskasvatuslain uudistaminen. Talentia-lehti 5/2014, s. 26–27.

Vilén, M., Vihunen, R., Vartiainen, J., Sivén, T., Neuvonen, S. & Kurvinen, A. 2007. Lapsuus – erityinen elämänvaihe. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Wilman, A. 2014. Laadukas varhaiskasvatus ei ole vain toimintaa. Helsingin Sanomat 8.1.2014. Saatavissa: <http://www.hs.fi/mielipide/a1389074218807> [viitattu 28.7.2014].

Hyvät vanhemmat!

Olen sosionomi-opiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta ja valmistun syksyllä 2014. Teen opinnäytetyötäni yhteistyössä Kotkan englanninkielisen leikkikoulun kanssa ja sen tavoitteena on kartoittaa teidän vanhempien mielipidettä toteutuneesta päivähoidosta. Tutkimus suoritetaan kyselylomakkeen avulla.

Teillä on nyt mahdollisuus ilmaista mielipiteenne päivähoidon toteutumisesta nimettömänä. On todella tärkeää, että vastaisitte kyselyyn, sillä sen myötä leikkikoulu pystyy parantamaan hoitoa ja kehittämään toimintaansa paremmaksi. Teidän mielipiteenne on todella tärkeä ja haluamme näin mahdollistaa teidän osallistumisenne yhdessä tehtävään kasvatustyöhön.

Pyydän palauttamaan täytetyn kyselylomakkeen nimettömänä leikkikoulun vastauslaatikkoon viimeistään **perjantaihin 16.5.2014 mennessä**. Vastauslaatikot löytyvät Junior- ja Senior -ryhmien eteisestä. Käsittelen saamani vastaukset luottamuksellisesti tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen ja hävitän lomakkeet asianmukaisesti työni valmistuttua.

Kiitos jo etukäteen osallistumisestanne!

Keväisin terveisin

Sari Komulainen

Sosionomi-opiskelija

Voitte tarvittaessa ottaa minuun yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen
sarikomulainen1@gmail.com

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Ympyröikää jokaisen kysymyksen kohdalla se vaihtoehto, joka on mielestänne sopivin tai kirjoittakaa vastaus sille varattuun tilaan.

TAUSTATIEDOT

1. Kyselyyn vastaaja

- 1 Äiti
- 2 Isä
- 3 Molemmat yhdessä

2. Hoidossa olevien lasten lukumäärä ikäryhmittäin

- 1 Alle 3 vuotta ____
- 2 3-4 vuotta ____
- 3 5 vuotta ____
- 4 6-7 vuotta/esikoulu ____

3. Kuinka kauan olette käyttäneet tämän päiväkodin palveluita?

- 1 Alle vuoden
- 2 1-3 vuotta
- 3 Yli 3 vuotta

4. Mikä seuraavista vaihtoehtoista vastaa lapsenne hoidon määrää ja hoitoaikaa?

- 1 Kokopäivähoito kaikkina arkipäivinä
- 2 Kokopäivähoito vuorokausisopimuksen mukaan ____vrk/kk
- 3 Osapäivähoito kaikkina arkipäivinä
- 4 Osapäivähoito vuorokausisopimuksen mukaan ____vrk/kk

5. Mitä kautta saitte tietää päiväkodista?

- 1 Kotkan kaupungin nettisivuilta
- 2 Kotkan Suomi-Amerikka -yhdistyksen nettisivuilta
- 3 Ystävien/sukulaisten/tuttavien kautta
- 4 Päiväkoti sijaitsee kotimme lähellä
- 5 Neuvolan kautta
- 6 Maahanmuuttopalveluiden kautta
- 7 Jostain muualta, mistä: _____

PÄIVÄKODIN KASVATUSYMPÄRISTÖ

Arvioikaa seuraavia väittämiä omien kokemustenne perusteella. Ympyröikää sopiva vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Aukioloajat vastaavat tarpeitamme.	5	4	3	2	1
2. Lapsemme päiväkotiryhmä on sopivan kokoinen.	5	4	3	2	1
3. Päiväkodissa on myönteinen ja kannustava ilmapiiri.	5	4	3	2	1
4. Päiväkodin sisätilat ovat turvalliset ja viihtyisät.	5	4	3	2	1
5. Päiväkodin ulkotilat ovat turvalliset ja viihtyisät.	5	4	3	2	1
6. Olemme tyytyväisiä kasvatusympäristöön.	5	4	3	2	1

PÄIVÄKODIN PÄIVITTÄINEN TOIMINTA

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Lapsemme jää mielellään päiväkotiin.	5	4	3	2	1
2. Lapsemme tuntee olonsa tervetulleeksi aamuisin.	5	4	3	2	1
3. Lapsemme otetaan huomioon yksilönä.	5	4	3	2	1

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
4. Päiväkodin toiminta on monipuolista.	5	4	3	2	1
5. Päiväkodissa on riittävästi ulkoilua.	5	4	3	2	1
6. Lapsemme ulkovaatetuksesta huolehditaan haluamallamme tavalla.	5	4	3	2	1
7. Päiväkodin ruoka on laadukasta.	5	4	3	2	1
8. Olemme tyytyväisiä siihen, että lapsellemme tarjotaan myös ”kotiruokaa” päiväkodissa.	5	4	3	2	1
9. Ksylitolipastillit ovat mielestämme tärkeä osa ruokailua.	5	4	3	2	1
10. Haluaisimme, että lapsemme saa ksylitoli- pastillin jokaisen aterian jälkeen.	5	4	3	2	1
11. Olemme tyytyväisiä päiväkodissa päivittäin käytettyyn englannin kielen määrään.	5	4	3	2	1
12. Olemme tyytyväisiä lapsemme englannin kielen oppimiseen.	5	4	3	2	1
13. Olemme tyytyväisiä päiväkodin päivittäiseen toimintaan.	5	4	3	2	1

PÄIVÄKODIN HENKILÖKUNTA JA YHTEISTYÖ

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Tunnemme kaikki työntekijät.	5	4	3	2	1
2. Henkilökuntaa on mielestämme riittävästi.	5	4	3	2	1
3. Henkilökunta on ammattitaitoista ja asian- tuntevaa.	5	4	3	2	1
4. Perheemme ja henkilökunnan välillä vallitsee keskinäinen luottamus.	5	4	3	2	1
5. Yhteistyö on toimivaa ja sujuvaa.	5	4	3	2	1
6. Päivittäiset keskustelut henkilökunnan kanssa ovat tärkeitä.	5	4	3	2	1
7. Saamme päivän päätteeksi riittävästi tietoa lapsemme hoitopäivän tapahtumista.	5	4	3	2	1

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
8. Olemme tyytyväisiä päiväkodin henkilökuntaan.	5	4	3	2	1

PÄIVÄKODIN MUU TOIMINTA

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
1. Olemme tyytyväisiä päiväkodin yhteistyöhön seurakunnan kanssa.	5	4	3	2	1
2. Olemme tyytyväisiä päiväkodin yhteistyöhön Musiikkikoulun kanssa.	5	4	3	2	1
3. Toivoisimme lisää lapsille suunnattuja englanninkielisiä aktiviteetteja päivähoidon lisäksi.	5	4	3	2	1
4. Olemme tyytyväisiä päiväkodin syntymäpäiväkäytäntöihin (herkkujen tuominen).	5	4	3	2	1
5. Olemme kiinnostuneita osallistumaan viikonlopputapahtumiin (mm. Halloween-party).	5	4	3	2	1
6. Olisimme kiinnostuneita vain vanhemmille järjestetystä toiminnasta.	5	4	3	2	1
7. Olemme tyytyväisiä siihen, että päiväkodin retkiä ym. varten kerätään rahaa yhteisesti.	5	4	3	2	1
8. Olemme kiinnostuneita osallistumaan rahan keräämiseen.	5	4	3	2	1

Minkä kokonaisarvosanan antaisitte päiväkodille lapsenne hoidosta? Ympyröikää sopiva vaihtoehto.

5	4	3	2	1
Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	Huono

Lopuksi voitte antaa halutessanne vapaata palautetta saamastanne päivähoitopalvelusta tai kommentoida lomakkeen kysymyksiä ja vastauksia.

KIITOS VASTAUKSISTANNE!

Dear Parents!

I am studying Social Services in Kymenlaakso University of Applied Sciences and I will graduate in the fall 2014. I'm making my bachelor's thesis in co-operation with the English Kindergarten of Kotka. The aim of my thesis is to survey your opinions on the day care by using the attached questionnaire.

Now you have a chance to tell your opinions anonymously. Please take time to fill out the survey because it will help the kindergarten to improve and develop their operations. Please return the answers to the box in the kindergarten **before 16.5.2014**. You can find the boxes in the Junior's and Senior's hallway. Your opinion is important. I will read the surveys confidentially and destroy them after my work is done.

Thank you in advance!

With regards

Sari Komulainen

Student of Social Services

If you have any questions, please do not hesitate to contact me by email:

sarikomulainen1@gmail.com

CUSTOMER SURVEY

For each question please circle the most appropriate option or write the answer to the specified location.

BACKGROUNDS

1. Who answers the questionnaire?

- 1 Mother
- 2 Father
- 3 Mother and father together

2. How many children do you have at the kindergarten by age group?

- 1 Under 3 years ____
- 2 3-4 years ____
- 3 5 years ____
- 4 6-7 years/preschoolers ____

3. How many years have you used our kindergarten services?

- 1 Under a year
- 2 1-3 years
- 3 More than 3 years

4. Which of the following answers describes the amount and time of care of your child?

- 1 Full-time day care on all weekdays
- 2 Full-time day care for ____days/month
- 3 Part-time day care on all weekdays
- 4 Part-time day care for ____days/month

5. How did you find us?

- 1 Kotka city webpage
- 2 Kindergarten's webpage
- 3 Friends/relatives
- 4 We live nearby the kindergarten
- 5 Neuvola/Maternity clinic
- 6 Immigration services
- 7 Other: _____

EDUCATION ENVIRONMENT OF THE KINDERGARTEN

Please evaluate the following statements based on your own experience. Circle the most appropriate option.

	Strongly Agree	Agree	No opinion	Disagree	Strongly Disagree
1. We are satisfied with the opening hours.	5	4	3	2	1
2. The kindergarten group for our child is the right size.	5	4	3	2	1
3. The atmosphere of the kindergarten is positive and supportive.	5	4	3	2	1
4. The interiors of the kindergarten are safe and comfortable.	5	4	3	2	1
5. The yard of the kindergarten is safe and comfortable.	5	4	3	2	1
6. We are satisfied with the education environment of the kindergarten.	5	4	3	2	1

DAILY ACTIVITIES OF THE KINDERGARTEN

	Strongly Agree	Agree	No opinion	Disagree	Strongly Disagree
1. My child is happy to come to kindergarten.	5	4	3	2	1
2. My child feels welcome in the mornings.	5	4	3	2	1
3. Our child is taken into account as individual.	5	4	3	2	1
4. Daily activities are diverse.	5	4	3	2	1
5. The kindergarten has enough outdoor activities.	5	4	3	2	1
6. The teachers take care of the outdoor dressing as we wish.	5	4	3	2	1
7. The food at the kindergarten is good quality.	5	4	3	2	1
8. We are satisfied with the "homemade food" that is also served at the kindergarten.	5	4	3	2	1
9. We think that xylitol is important for the kids.	5	4	3	2	1
10. We would like our child to have xylitol after every meal at the kindergarten.	5	4	3	2	1
11. We are satisfied with the daily amount of English.	5	4	3	2	1
12. We are satisfied with the English my child has learned at the kindergarten.	5	4	3	2	1
13. We are satisfied with the daily activities of the kindergarten.	5	4	3	2	1

STAFF AND CO-OPERATION OF THE KINDERGARTEN

	Strongly Agree	Agree	No opinion	Disagree	Strongly Disagree
1. We know all the staff.	5	4	3	2	1
2. We think that there are enough staff at the kindergarten.	5	4	3	2	1
3. The staff is professional.	5	4	3	2	1
4. There is a mutual trust between our family and the staff.	5	4	3	2	1
5. Co-operation is working and smooth.	5	4	3	2	1
6. Daily conversations with the staff are important to us.	5	4	3	2	1
7. We get enough feedback when we pick up our child.	5	4	3	2	1
8. We are satisfied with the staff of the kindergarten.	5	4	3	2	1

OTHER ACTIVITIES OF THE KINDERGARTEN

	Strongly Agree	Agree	No opinion	Disagree	Strongly Disagree
1. We are satisfied with the co-operation of the kindergarten and the church.	5	4	3	2	1
2. We are satisfied with the co-operation of the kindergarten and the music school.	5	4	3	2	1
3. We would like more English activities for kids in addition to day care.	5	4	3	2	1
4. We are satisfied with the way birthdays are handled at the kindergarten.	5	4	3	2	1
5. We are interested to participate in the weekend activities (Halloween-party etc.).	5	4	3	2	1
6. We would be interested to have some activities for parents too.	5	4	3	2	1

	Strongly Agree	Agree	No opinion	Disagree	Strongly Disagree
7. We are satisfied with the fundraising activities for the kindergarten (trips etc.).	5	4	3	2	1
8. We would like to participate in the fundraising activities to the kindergarten.	5	4	3	2	1

Generally what grade would you give to the kindergarten and its services? Please circle the most appropriate option.

5	4	3	2	1
Very good	Good	Average	Poor	Very poor

If you want you can give us some feedback on the day care and the kindergarten or elaborate on questions and answers of the questionnaire, please use the space below.

THANK YOU FOR YOUR ANSWERS!